ESTIMATES

Western Economic Diversification Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/78-2000
ISBN 0-660-61363-8

Foreword

On April 24, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis the *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two separate documents: a *Report on Plans and Priorities* tabled in the spring and a *Departmental Performance Report* tabled in the fall.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

The Fall Performance Package is comprised of 83 Departmental Performance Reports and the President's annual report, *Managing for Results 2000.*

This ***Departmental Performance Report,*** covering the period ending March 31, 2000 provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Report on Plans and Priorities* for 1999-00 tabled in Parliament in the spring of 1999.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government.

The government continues to refine its management systems and performance framework. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A OR5
Tel: (613) 957-7167
Fax (613) 957-7044

Western Economic Diversification Canada

Performance Report

For the period ending March 31, 2000

Minister of Western Economic Diversification

Canada

Table of Contents

Executive Summary 1

I. Message 3

A. Minister's Portfolio Message 3
B. Secretary of State Western Economic Diversification Canada 5

II. Departmental Performance 7

A. Societal Context 7
B. Performance Results Expectations and Chart of Key Results Commitments 10
C. Performance Accomplishments 11
C.1 Service Partnerships 13
C.2 Capital Services 15
C.3 Information Services 16
C.4 Targeted Business Services 18
C.5 Strategic Initiatives 19
C.6 National Programs 21
C.7 Legacy Programs 22
D. Other Performance Issues to Note 23
D.1 Government Wide Priorities 23
D.2 Service Improvement Initiative 26
D.3 Key Reviews, Audits, Evaluations 26

III. Consolidated Reporting 27

A. Sustainable Development Strategies 27

IV. Financial Performance 28

A. Financial Performance Overview 28
B. Financial Summary Tables 28

V. Departmental Overview 32

A. Mandate, Mission, and Vision 32
B. Departmental Organization 32

VI. Other Information 33

A. Contacts for Further Information 33
B. Legislation Administered and Associated Regulations 33

List of Tables and Figures

Figure 1: Provincial Growth Rates 8
Figure 2: Jobs By Firm Size 9
Figure 3: Chart of Key Results Commitments 10
Figure 4: Client / Partner Satisfaction Surveys 11
Figure 5: Service Partnerships 13
Figure 6: Capital Services 15
Figure 7: Information Services 16
Figure 8: Targeted Business Services 18
Figure 9: Strategic Initiatives 20
Figure 10: National Programs 22
Figure 11: Legacy Programs 23
Figure 12: Total Appropriation and Expenditures for Western Economic Diversification in 1999-2000 28

Table 1 – Summary of Voted Appropriations 29
Table 2 – Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 29
Table 3 – Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 30
Table 4 – Non-Respendable Revenues 30
Table 5 – Statutory Payments 30
Table 6 – Transfer Payments 31
Table 7 – Contingent Liabilities 31

Executive Summary

Like a business that progresses and adapts to the changing environment, Western Economic Diversification Canada (WD) has also had to make adjustments, both small and large, over the years.

WD was created in 1987 by the federal government to develop and diversify the economy of Western Canada, to coordinate federal economic activities in the West and to reflect western interests in national decision-making. The mandate of the department remains unchanged but how we fulfill that mandate has changed substantially.

Today, we offer services to businesses in every community in Western Canada through the Western Canada Business Service Network (WCBSN). This innovative partnership involves Community Futures Development Corporations (CFDC), Women's Enterprise Initiatives (WEI) and Canada Business Service Centres (CBSC) and has over 100 offices in mostly rural communities. Members of the WCBSN work closely together to help clients such as Anthony Lam of Anlam Corporation. Anthony talked to the local CBSC and, with their assistance, was able to take an idea for an innovative medical device to a product currently on the market. Our Client Service Officers within WD provide additional information and assistance as he pursues his goal of going global. Over the past year, the WCBSN has provided over 990,000 services to clients like Anthony.

Through our partnerships with financial institutions, the Loan/Investment Fund Program has offered business information, contacts, financing and services to more than 1600 clients that have resulted in 831 small businesses accessing $99 million in approved loans through financial institutions across the West.

As well, we partner with many other organizations, including universities and research institutions, provincial and local governments to fund and deliver specific initiatives that facilitate sustainable economic growth in the West.

WD continues to deliver on government-wide priorities as set out in the October 1999 *Speech from the Throne*. We recognize the importance of providing services to entrepreneurs in both official languages and have established a francophone economic development agency in each western province. Youth are critical to the success of the western economy and WD continues to support programs that help them gain valuable experience. In rural areas we support CFDCs in their innovative approaches to developing local solutions to problems as they work to strengthen their communities. In urban areas we support a number of urban development agreements, which are partnerships working, again, to tailor the solutions to the needs of the local community. We are working with Aboriginal people to increase the number of Aboriginal businesses, their size and their markets.

WD advocates for and works on behalf of Western Canadians in order to ensure that western issues and priorities are taken into consideration within the federal government decision-making process. WD's involvement in the $499 million Fisheries Adjustment Plan in British Columbia and its delivery of federal Community Adjustment Funds announced when Atomic Energy of Canada Limited outlined its plans to withdraw from Whiteshell Laboratories are only two examples of the advocacy role we play.

Key challenges for the upcoming year will be improving upon the programs and services we offer, increasing the level of both client and partner satisfaction, and increasing our emphasis on procurement, advocacy and innovation.

I. Message

A. Minister's Portfolio Message

Canada stands at the threshold of the new century as a world leader in the new economy, an economy fundamentally different from that of even ten years ago. In the past decade we have seen unprecedented changes around the world, and Canada has moved quickly to take advantage of the opportunities offered. The forces of globalization mean that we are no longer competing locally, or even regionally, but with economies around the globe. And the pace of change has accelerated at a dizzying speed. New electronic communications and information technologies have hastened our transformation into a knowledge-based economy, where skilled workers are our most significant resource and innovation is the key to success Canada is in the vanguard of this, and our economy is strong and dynamic.

The Industry Portfolio is ...

Atlantic Canada Opportunities Agency
Business Development Bank of Canada*
Canadian Space Agency
Competition Tribunal
Copyright Board Canada
Canada Economic Development for Quebec Regions
Enterprise Cape Breton Corporation*
Industry Canada
National Research Council Canada
Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada
Social Sciences and Humanities Research Council of Canada
Standards Council of Canada*
Statistics Canada
Western Economic Diversification Canada

** Not required to submit Performance Reports*

The Government of Canada identified the challenges and opportunities of the new economy at an early stage, and we have been following a clear plan to capture its benefits for all Canadians. A key element of this agenda is investing in research and knowledge, and strengthening Canada's capacity for innovation, in order to increase productivity and to create well-paying jobs to improve our standard of living. We are also investing heavily in human resources, developing the knowledge workers we will need for the economy to continue to thrive, and fostering an entrepreneurial business climate. And we are working to make Canada the most connected country in the world, to maintain our position as a leader in the use of the Internet.

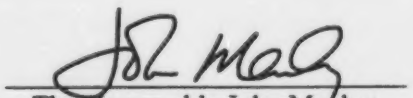
As Minister of Industry, I am responsible for the Industry Portfolio which consists of fourteen departments and agencies that play a key role in delivering on the government's agenda. With over 40% of federal government spending on science and technology, and a wide range of complementary programs to help businesses both large and small thrive and prosper, the Industry Portfolio represents a powerful toolkit for the government as it leads Canada's transition to the new knowledge-based economy and society.

I am pleased to present this Performance Report for Western Economic Diversification Canada, which shows its contribution to the government's agenda by

setting out the commitments made in its Report on Plans and Priorities, and its success in meeting them over the 1999-2000 fiscal year.

Through Western Economic Diversification Canada (WD), the Industry Portfolio and Federal Government is making a real contribution to the economic development of western Canada. Working directly and in partnership with community economic development organizations, WD has a solid track record of helping small business start up, access capital and enter new markets. In partnership with provincial governments, WD is fostering innovation and connectedness to lay the foundations for continued growth across the West.

Working together to invest in our people and our future, we are making our country a stronger and more prosperous place for all Canadians. I am proud of the Industry Portfolio's significant contributions toward meeting these government priorities.



The Honourable John Manley

B. *Secretary of State Western Economic Diversification*

Ron J. Duhamel
Secretary of State
Western Economic Diversification Canada

Western Economic Diversification Canada (WD) focuses on developing and strengthening partnerships that provide services and information critical to the success of small- and medium-sized businesses and entrepreneurs, as well as representing the economic interests of Western Canada in Ottawa.

Since its inception in 1987, this small department has been a significant player in the economic development and diversification of the West with concrete results. In 1999, WD developed a strategy to refocus its activities in response to new challenges and priorities, both economic and social.

Under the strategy, called *Futures West — Beyond 2000,* WD programs, services and initiatives will focus on four key areas of activity: Federal Leadership and Coordination; Innovation/New Economy; Business Development and Entrepreneurship; and Economic Research and Analysis. While greater prominence will be given to Innovation, the delivery of business services to small- and medium-sized enterprises (SME) will continue to be a fundamental component of our mandate. In fact, our efforts to strengthen the innovative economic potential of Western Canada will apply across the board to the academic community, research institutions, private sector companies and SMEs.

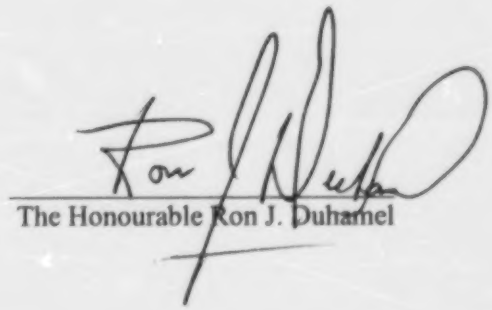
As with any significant change, there will be some adjustment to existing programs to allow for the development of priority activities that will better serve Western Canada and conform to governmental priorities. I am confident that these new directions will enable WD to strengthen the Government of Canada presence and visibility in the West while continuing to provide quality services to our SME clients.

In 1999, WD continued to expand its business services network, through which we reach into every community in the West. Since 1995, we have helped over 900,000 small and micro-businesses by providing advice, counselling and assistance with business planning, access to capital and exporting.

WD is also active in promoting linguistic duality in the West by providing Western Francophone Canadians the tools needed to ensure the sustainable development of their communities. The Commissioner of Official Languages, Dr. Dyane Adam, recently lauded WD's achievements. She said the Department's approach respects the equality

between the majority and minority communities in economic development, while providing for sound community links and expanding community institutional capacities.

There are many challenges and much remains to be done. WD will continue to play a strong role, as a member of the Industry Portfolio, by fostering a climate in which small business can prosper, by encouraging the development and application of new technologies, and by helping western businesses exploit the potential of the new economy.



The Honourable Ron J. Duhamel

II. Departmental Performance

A. Societal Context

Objective:

To promote economic development and diversification in Western Canada in a manner that provides added influence for the West in national policy and decision-making, that improves client service in the West, and that facilitates federal-provincial coordination.

Strategic Priorities:

The department's strategic priorities are:

- providing economic development programs for Western Canada that aid the region's transition to the knowledge-based economy while addressing pressure points in the traditional resource based sectors. This activity is most often accomplished in partnership with industry, provincial governments, and local governments;
- providing information and access to capital for small businesses and entrepreneurs through a western wide service delivery network involving more than 100 points of service; and,
- bringing the western point of view to bear on national issues like climate change, innovation, and productivity.

Key Co-delivery Partners:

As a member of the Industry Portfolio, WD is responsible for bringing the western viewpoint to bear on the government's microeconomic agenda. This involves, both from a policy and program delivery perspective, extensive partnering with other Portfolio members including: Industry Canada, National Research Council Canada, and the other regional agencies. In the West small business programming is built around a series of core partnerships involving: Community Futures Development Corporations, Women's Enterprise Centres, and Canada Business Service Centres. In addition, other arrangements have been developed to assist groups in special economic development activities such as Aboriginal development groups and Francophone development groups and to broaden the selection of products and services that can be accessed through the WD network, such as the Loan Fund arrangements with Chartered Banks and other lending agencies. WD also partners with provincial governments to fund and deliver the Western Economic Partnership Agreements, and with other departments and other levels of government to deliver Urban Development Agreements.

Social and Economic Factors:

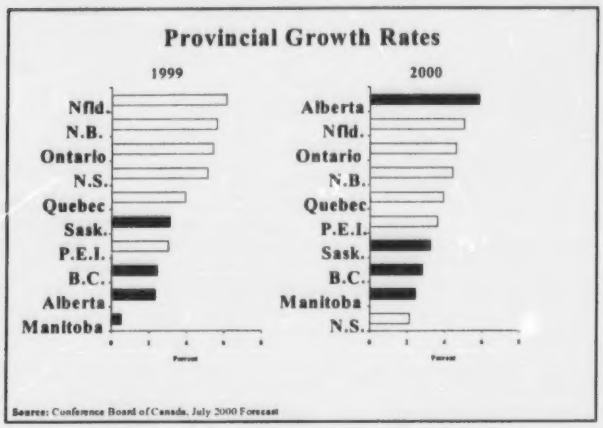


Figure 1: Provincial Growth Rates

The need for greater stability through enhanced economic development in Western Canada is significant. For the years 1999 and 2000 real economic growth is standing at over four percent per year, yet much of Western Canada is not sharing strongly in that growth. In 1999, the western provinces recorded four out of the five lowest growth performances in the country. In 2000, Alberta is forecast to lead the nation in growth, but the remaining three western provinces share the growth rate cellar with Nova Scotia. The fact is there are many economic challenges to be met in the West.

Within Western Canada growth patterns and prosperity levels vary greatly. They vary on an industry-by-industry basis, a province-by-province basis, and on an urban-rural basis.

Today, the performance of the western Canadian economy remains highly dependent on natural resources. Economic activity in the primary sectors of oil and gas, forestry, agriculture, and minerals make up 15 percent of direct output in the West compared to three percent in the rest of Canada. In addition, many other economic sectors and jobs in Western Canada rely on the natural resource sector for their existence.

In managing economic transition, it is recognized that the sustained ability to create wealth in Western Canada will depend on the effective management of knowledge - the capacity to create it, acquire it, exploit it, and use it — both in primary industries and downstream industries. Knowledge leads to innovation - to finding new ways of doing things, new solutions to problems and new benefits. Knowledge has become as important as physical capital, financial capital and natural resources as a source of economic growth. It gives economies their competitive edge in a global marketplace. Innovation through applied knowledge is helping business in Western Canada overcome some of the challenges that have faced the region throughout history as a natural resource based economy. But much more needs to be done in defining the region's systems of innovation and implementing structures to accelerate the process.

The role of small business is another key factor that must be addressed in the western economic development and diversification challenge. Small and micro businesses account for about fifty percent of all jobs in Western Canada, which is about five percent higher than for the rest of Canada. Small business and entrepreneurship can be an effective vehicle for addressing groups and individuals who are often challenged by the rapid economic change brought about by the knowledge-based economy. Women, Francophones, Aboriginals, persons with disabilities, or youth can all find a meaningful place in society through entrepreneurship with appropriate assistance.

The issue of rural depopulation presents another dimension to the economic challenge faced by Western Canada. As rural residents of all ethnic origins leave rural areas to pursue opportunities in urban centres, new pressures are emerging. Urban economic and social infrastructure is being stressed by the influx from rural areas and other parts of the country.

Figure 2: Jobs By Firm Size

A new set of economic pressure points and challenges to sustained development and growth have emerged in Western Canada. Programs and initiatives aimed at supporting small business, fostering innovation, encouraging investment in new technologies, and improving productivity will strengthen the economic base of the West. The complex economic issues introduced by the emerging "new economy" will require a heightened ability to evaluate the impact of policies and programs on Western Canada and its people. It will also require a more proactive and regionally sensitive approach when planning and implementing national and regional initiatives.

B. *Performance Results Expectations and Chart of Key Results Commitments*

Figure 3: Chart of Key Results Commitments

To provide Canadians with:	To be demonstrated by:	Achievement reported in:
Economic Development programs for western communities	• Economic development programs in partnership with: other federal partners, provincial governments, urban municipalities, communities, and strategic client groups • Economic impact of programs and partnerships	• See Section II C.5 and Section II D.1
Service to small business and entrepreneurs through innovative partnerships and client centred service	• Jobs created, new business opportunities found • Achievement of client service standards • Client satisfaction rates • Trend in numbers of small- and medium-sized exporters • Degree of geographic coverage by the Western Canada Business Service network (including Canada Business Service Centres, Community Futures Development Corporations and Women's Enterprise Centres) • Degree of target group coverage (e.g. youth, Francophones, women, etc.)	• See Sections II C.1, II C.2, II C.3, and II C.4 and Figure 4: Client/Partner Satisfaction Surveys
Capital for small businesses and entrepreneurs	• Small business start-ups, growth rates, and longevity • Delivery efficiency • Client satisfaction rates • Utilization rates • Degree of coverage in rural areas, key growth industries and technology	• See Section II C.2
Help from the federal government in times of crisis	• Westerners' response to flood assistance (client satisfaction) • The normalization of activities in areas affected by disaster • Jobs created through economic restructuring	• See Section II C.6 and Figure 4: Client/Partner Satisfaction Surveys
Representation of western interests in national decision-making	• New procurement opportunities afforded to western Canadian business • Reflection of western interests in Canada's international and domestic policies (environment, etc.)	• See Section II D.1

C. *Performance Accomplishments*

Figure 4: Client/Partner Satisfaction Surveys

WD did not undertake any pan-western client/partner satisfaction surveys in 1999/2000 due to financial constraints. Two initiatives currently underway, an internal Corporate Planning and Performance Measurement system development project, and the government-wide Service Improvement Initiative, will lead to more consistent and cost effective measurements in the next fiscal year beginning April 2001.

- Surveying of clients who have attended WD sponsored seminars indicates a high level of satisfaction with the service provided. As well, unsolicited positive thank you letters from clients far outnumber any complaints received.
- The CF Network Society of Alberta worked with WD to design client satisfaction survey tools for use by Alberta CFDCs, including a general survey, a training survey, and a Self-Employment program survey. These tools were shared with the other three CF associations in the West.
- Survey results show a high level of client satisfaction with WEI services (Jim August Consultants evaluation, December 1998).
- Most small business clients are satisfied with their last contact with the CBSCs, as well as with the information they received and the assistance they received from staff (Ference Weicker evaluation, October 1998).
- A majority (58 percent) of WD clients were satisfied with the service they received; only 19 percent expressed any dissatisfaction with their contact experience. (Angus Reid Group survey, December 1998). Client service staff are easy to reach, competent, well trained, helpful, and handle requests with professionalism and courtesy. Clients rate staff positively for their business knowledge and their responsiveness to telephone calls or e-mail inquiries.
- WD is performing well on nine of the most important service attributes (Angus Reid Group, December 1998).
- The results of a CFDC survey (March 1998) established the average rating of satisfaction with WD's support as 6.2 on a scale of 1 to 10, where 1 equals very dissatisfied and 10 equals very satisfied.

To respond effectively to the needs of Western Canada the Department has structured itself into four business lines and three core programs. The business lines and their objectives are:

- **Service Partnerships:** develop and implement innovative and/or alternate service delivery arrangements, which meet the needs of Western Canadian communities, SMEs and entrepreneurs.

- **Capital Services:** develop targeted Loan/Investment Fund Programs, offered in cooperation with private and public sector financial institutions, as well as assistance in accessing conventional loan/equity financing. The Funds were established in response to small business' need for financing in soft-asset and new economy areas.

- **Information Services:** increase use of information technology to provide cost-effective business information products by tailoring information to the needs of SMEs and entrepreneurs in Western Canada.

- **Targeted Business Services:** provide assistance to SMEs and entrepreneurs to develop business plans, and sell to international and public sector markets.

The three core programs and their objectives are:

- **Strategic Initiatives and Special Projects:** develop public/private partnerships, federal, provincial and tripartite economic development initiatives to support innovation and develop the western Canadian economy.

- **National Programs:** deliver national economic development programs, including the Infrastructure Works Program, special community economic adjustment initiatives and relief/assistance.

- **Legacy Programs:** manage the administration and recovery of repayable contributions within the terms of contribution agreements made in previous years under the Western Diversification Program (WDP), the Industrial Regional Development Program (IRDP) and the Western Transportation Industrial Development Program (WTID).

Following is a more detailed examination of performance accomplishments by business line and core program area, which are referenced to the specific outcomes as described in Figure 3. For some initiatives, formal evaluations have been conducted and the results are being used to modify programs to better address client needs. In other areas, evaluation frameworks are under development along with benchmarking, tracking, and reporting systems that will result in providing more detailed measures of accomplishment.

C.1 Service Partnerships

WD is: Service Partnerships - offering 100 plus points of face-to-face service in Western Canada

The objective of WD's Service Partnerships business line is to develop and implement innovative, alternative service delivery arrangements that meet the needs of western communities and small business. *WD's Service Partnerships activities focus on* strengthening and expanding the Western Canada Business Service Network (WCBSN).

Figure 5: Service Partnerships

Outcomes	Measures	Results
1. Business Services: Small businesses and entrepreneurs, including target groups, have ready access to services to business.	• Number of points of service in WCBSN, which serve rural entrepreneurs, women, Aboriginal people, entrepreneurs with disabilities, Francophones.	• Small businesses and entrepreneurs have ready access to business services through more than 100 points of service.
	• Total number of services provided/total number of clients serviced by WCBSN members.	• 992,466 client services were provided by WCBSN members (excluding web site visits), which include 90 CFDCs, 4 CBSCs, 4 WEI offices and 6 WD client service offices.
2. Small businesses consistently receive high-quality service from Network partners.	• Client satisfaction level.	• WD and the Alberta CF Association jointly developed CFDC client satisfaction survey tools.
	• Service standards established.	• The four provincial CF Associations work with their CFDC members to ensure that a minimum standard of service is available to clients.
		• All WEI offices have desired service outcomes in place.
3. Visibility: Small businesses recognize Network partners as a leading source of services to small business.	• Awareness survey.	• The results of the SME awareness survey conducted by Angus Reid Group in July 1999 is as follows:

SME Total Awareness

Service Partner	July 1999 Results
CFDCs	38%
WEI	32%
CBSCs	28%
WD	57%

• Total number of promotional events held by WCBSN members.	• CFDCs and WEI held 2879 and 89 promotional events respectively in 1999/2000.

4. Community Economic Development (CED): Communities have access to community economic development services.	• Total number of community economic development projects /initiatives led by WCBSN members. • Total number of volunteers/volunteer hours.	• CFDCs initiated 687 long-term CED projects and held 924 short-term CED events in 1999/2000. • A total of 2,872 volunteers, including 996 board members, provided 22,453 hours of support to CFDCS in 1999/2000.
5. Corporate Support of Network: Efficient and effective management of service partnerships, including coordination of Network partners.	• Satisfaction level of Network partners. • Percentage of available funding committed/disbursed. • Program administration costs as a percentage of total program costs. • Degree to which streamlining of administrative systems improves cooperative or alternative service delivery.	• A survey of CFDCs in B.C. found that satisfaction with WD had increased over the previous year. See Figure 4: Client/Partner Satisfaction Surveys • 99 percent of the operating funding targeted for Service Partners was disbursed. • Corporate program administration costs less than one percent of total program costs. • Multi-year contribution agreements have strengthened the accountability framework between WD and WEI, and WD and CF Associations.
6. WCBSN shared vision.	• Degree of support among Network partners of a common vision.	• CF Associations presented a draft vision statement to membership during the year; Secretary of State distributed a subsequent discussion paper for feedback.
7. WCBSN investment fund strategy.	• Degree of redistribution of existing investment funds. • Total number of leveraging arrangement between partners and conventional lenders. • Amount of new investment funding provided to partners.	• Loan pools are in place for CFDCs in Alberta and B.C. • The Worker Opportunity Fund and Columbia Basin Trust in B.C. have successfully levered conventional funding at a ratio of approximately 6:1. This year, a new leveraged fund in B.C., the Small Business/Community Enterprise Investment Fund, levered funding from the Insurance Corporation of B.C. at a ratio of 10:1. • WD provided $2 million in new capital to CFDCs and $292,000 in new capital to WEI in 1999/2000. WD Saskatchewan created two targeted CFDC loan funds totalling $3 million, one in the forestry sector and the other as an economic development initiative, to serve Metis communities bordering the Primrose Lake Air Weapons Range.

C.2 Capital Services

WD is: Capital Services - helping firms to access the money they need to grow and to contribute to economic diversity.

WD has a variety of loan investment funds in partnership with financial institutions that bring capital to target sectors throughout Western Canada in technical and knowledge-based fields, the agricultural value-added sector, and micro businesses. Since 1995, the Loan/Investment Fund Program has offered business information, contacts, financing and services to more than 1,600 clients resulting in 831 small businesses accessing $99 million in approved loans through financial institutions across the West.

The combined value of loans through the WCBSN and financial institution partners to small businesses and entrepreneurs in Western Canada since 1995 has exceeded over a quarter of a billion dollars.

Figure 6: Capital Services

Outcomes	Measures	Results
1. Increased awareness of, and access to, capital (debt and equity) for SMEs in targeted growth sectors plus rural and women entrepreneurs and micro-businesses, leading to 1999-2000 outcomes of:	• Client satisfaction. • Take-up rates for WD, CFDC and WEI Loan Funds. • Amount of supplementary (other) funding accessed by WD clients.	• See Figure 4: Client/Partner Satisfaction Surveys • Over 395 clients were served and 325 loans with a total value of $19.6 million approved by WD's financial institution partners • "Other" funding accessed by WD Loan Funds clients not currently measured but estimated at up to $10 million
a) WD Loan Funds - 475 loans, for a total of $34 million, plus supplementary funding of $12 million from other sources.		
b) CFDC Loan Funds - 2,440 loans for a total of $54 million.		• CFDC loans: 1805 loans, totalling $45,267,950, created/maintained 5359 jobs.
c) WEI Loan Funds - 180 loans for a total of $4 million.		• WEI loans: 96 loans, totalling $2,525,211.
2. Improved business planning by clients.	• Client satisfaction. • Loan approval rates.	• See Figure 4: Client/Partner Satisfaction Surveys • 37 percent of sector fund applicants loans approved plus an additional 283 micro loan approvals.

3. Effective relationships with financial partners.	• Partner satisfaction.
	• Take-up rates for WD, CFDC and WEI Loan Funds.
		• See Figure 5. Service Partnerships
		• Loans to date:
		  • By WD's financial institution partners, 831 loans totalling in excess of $99 million
		  • By CFDCs, 10,133 totalling $232.6 million
		  • By WEIs, 581 loans totalling $14 million

4. Effective utilization of available resources.	• Actual versus budget.	• See Figure 12: Legacy Programs and Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
5. Improved financial skills of WD's client service staff, focusing on: a) Knowledge of capital markets and financing options. b) Marketing, business planning and coaching skills.	• WD client satisfaction. • Proportion of client services staff trained.	• See Figure 4: Client/Partner Satisfaction Surveys • Best practices, consultation and feedback sessions held with all Client Services staff. • Various presentations and information sessions on financing and capital sources held by Client Services for its staff in all regions. • Business planning seminars developed and delivered to clients by both Program Development and Client Services staff.

C.3 Information Services

WD is: Information Services - developing information sources for SMEs in Western Canada

The Information Services Business line supports other WD core product areas and the WCBSN in providing relevant, timely information in an electronic format for use by small business and entrepreneurs. Information Services focuses on how to serve our clients from two perspectives: information products and services that can be made available directly to clients via the Internet (www.wd.gc.ca) and products and services that assist WD and partners' staff to serve clients better. WD is developing its own "Intranet," and has created an "Extranet" to improve communications with our network partners. The Client Information System has been developed to record service information on each client. Having this information available to all WD service delivery officers ensures that clients get the kind of service and response they need.

Figure 7: Information Services

Outcomes	Measures	Results
1. Western small businesses have access to an integrated information service that provides: • information, products, primarily interactive, tailored to their specific needs; and, • referrals to sources of more specialized expertise.	Trend rate of use of WCBSN and public web site information products. Small business satisfaction with: • accessibility of the service; • appropriateness and quality of the services used; and,	• WD web site user sessions for 1999-2000 are 191,000, 56 percent greater than the previous year (122,000). • User feedback indicates good acceptance of site and satisfaction with offerings. Higher than average degree of repeat users. • High degree of satisfaction with links to other relevant sites, especially CBSCs and Strategis.

	• introduction of a "Third Generation" WD website.	• Most popular page is questionnaire "Am I An Entrepreneur?" • Upgrade to public web site to meet federal Government on Line (GOL) guidelines.
2. WCBSN members are equipped to provide high quality, consistent service to client SMEs, front-line personnel understand and use the full capabilities of the information products/electronic infrastructure, through training, help desk support and information sharing.	• Capability of Network members and WD staff to deliver the full range of information products. • Trend rate of use. • Satisfaction among Network members.	**External Members** • All CF and WEI offices have full access to WCBSN products through the extranet, including: Resource Library, Members Directory, and Help Desk. • Anecdotal evidence indicates high level of satisfaction from WCBSN members. • Network trainers for CFDC's provided in summer of 1999. Focus on WD extranet, Y2K, Internet and Internet research, as well as general computer use. Feedback has been extremely positive; decision to renew program for 2000-2001. **Internal WD Systems** • Client Information System (CIS), November 1999 upgrade of online event tracking. • 31,100 Client Interactions recorded for 1999-2000. • Training on Lotus Notes provided to all departmental Client Service Officers, and other WD staff.
3. An electronic infrastructure that enables all Network partners to access a collective pool of information products and tools, and provide consistent, high quality and timely service to western SMEs (with support from the Information Technology Branch and Service Partnerships).	• Implementation and continuing development of the electronic infrastructure, including a Phase 2 Client Information System (CIS), Extranet and Intranet. • Trend rate of use, type of Network member, and types of products used. • Benchmarked against other regional agencies electronic information offerings in terms of standards, access and use.	• Fully functional Lotus Notes Infrastructure now in place, to support CIS and related systems, and enable sharing with CBSCs. • Intranet Pilot project (for WD staff only) successfully completed. Intranet use increased 14 percent over prior year. • Extranet use steadily increasing (11 percent over prior year), with new items being added to Resource Library on an on-going basis. • Benchmarking activities undertaken to meet GOL guidelines.

C.4 Targeted Business Services

WD is: Targeted Business Services - getting entrepreneurs the help they need to start and grow new businesses.

WD, together with its partners, provides a range of programs and services to meet the needs of western Canadian entrepreneurs and small- and medium-sized businesses. These services include information on government assistance programs; economic, industry and comparative financial information; information on business loans; and business planning and counselling assistance, including seminars on specific topics of interest to entrepreneurs and SMEs, such as business financing and exporting. These services are provided directly by Client Service staff located in each of the seven WD offices in Western Canada, and indirectly through a partnership network of other business service organizations, such as the CFDCs and WEIs located throughout Western Canada. The chart below summarizes the activities and accomplishments of the seven service delivery offices of WD. The work of the network partners was addressed above in section "C.1 Service Partnerships".

Figure 8: Targeted Business Services

Outcomes	Measures	Results
1. WD staff will respond to and fulfill 28,000 client inquiries and information requests, and thereafter increase the number 10 percent annually.	Trend in the number of client inquiries and requests satisfied.	• 25,550 business inquiries lasting less than 30 minutes.
2. WD staff will directly provide business planning services to 5,900 clients leading to 1,500 completed business plans in 2001, and thereafter increase the number of clients receiving services to complete business plans by 10 percent annually.	Trend in the number of clients: • using WD's options assessment and action planning services; and, • with completed business plans.	• 5,180 clients received *Business Planning* services. • 168 projects of 210 applications were approved for the First Jobs in Science Technology Program (212 jobs created). • 686 clients attended 24 financing seminars. • 2,039 clients attended 142 business-planning seminars. • 2,242 clients received one-on-one counselling services.
3. WD staff will directly provide *Getting Ready to Export* services to 2000 SME's (WD clients) leading to 900 achieving a first sale or increased export sales to an international market by the year 2001.	Trends in the number of participating SMEs that achieve first or sustained export sales.	• 2,300 clients received *Getting Ready to Export* services. • 120 projects of 142 applications were approved under the ITPP (137 positions created). • 1,780 clients attended 58 export-planning seminars. • 384 clients received one-on-one export counselling.

4. WD staff will directly provide *Selling to Government* services to 1000 small- and medium-sized businesses (WD clients) leading to 200 achieving a first sale or increased sales to the public sector market by the year 2001.	Trend in the number of participating SMEs that achieve either first-time sale to public buyers or higher than average rates of growth in public sector sales.	• 1,074 clients received *Selling to Government* services. • Two events relating to Major Crown Projects involving 21 clients. • 26 Selling to Government seminars were held and attended by 787 clients. • One-on-one selling to government counselling was provided to 266 clients.

C.5 Strategic Initiatives

WD is: Strategic Initiatives - public/private partnerships, federal, provincial and tripartite economic development initiatives

The objective of the Strategic Initiatives and Special Projects area is to develop new programs and initiatives to foster the economic development of Western Canada. In doing so the intent is to partner and work with other key players including other governments, academic institutions, research institutions and industry. During the year, WD implemented a number of initiatives that were developed with industry associations and private companies, research institutions, provincial and municipal governments, other federal departments and eight different western universities.

WD's current priority focuses on science and technology related initiatives. In this area, WD is taking action on a number of different fronts to address the "innovation gap" identified by the Organisation of Economic Co-operation Development. The Westlink Initiative to enhance technology commercialization of western universities continued as did the First Jobs in Science and Technology Program, which provides skilled personnel for SMEs to help adopt new technology. Other initiatives included:

- establishing a Technology Resource Centre in Saskatchewan to test new processes and techniques in the Apparel and Textile industry;
- creating a stand-alone facility – Saskatchewan Structural Science Centre – to provide the University of Saskatchewan with an interface to the Canadian Light Source;
- setting up a Greenhouse Gas Technology Centre at the University of Regina to develop short- and medium-term mitigation technologies with a special focus on the energy sector. Also developed a website for buyers/sellers of greenhouse gas technology and did a project with the Alberta Centre for Climate Change Technology to catalyze the development and demonstration of climate friendly technologies;
- establishing a SMARTPark at the University of Manitoba to attract high-tech and research firms;
- providing bid support for 26 projects for the Canadian Foundation for Innovation program;

- providing assistance to the Universities of Alberta, Calgary and Lethbridge for specialized equipment to help the universities to form a consortium for proteomics research in Alberta; and,
- several projects with private enterprise, research centres and universities for developing technologies for ocean industries.

Figure 9: Strategic Initiatives

Outcomes	Measures	Results
1. Respond to emerging needs identified by small business and entrepreneurs.	Improved growth and profitability of western small businesses in specific target groups.	Strategies and initiatives have been developed to respond to the needs of all of the following target groups – Aboriginals, Francophones, youth, disabled, women. The number of businesses started and owned by persons from these groups is growing.
2. Good relationships with provinces, other federal departments, industry organizations, and other partners.	Partner satisfaction.	See Figure 4: Client/Partner Satisfaction Surveys
3. Maintaining a process for initiating, developing, implementing and tracking strategic initiatives and special projects, including setting broad strategic directions for the department's strategic activities.	Strategies designed and implemented and strategic directions established.	WD established a department strategy where activities will be focused under four key activities - Federal Leadership and Co-ordination, Innovation - The New Economy, Business Development and Entrepreneurship and Economic Research and Analysis.
4. Tracking and reporting on federal/provincial economic development agreements, and urban development agreements.	Number of agreements implemented, and economic achievements of agreements.	Western Economic Partnership Agreements are in place in all four western provinces involving $160 million in federal and provincial contributions toward economic priorities in the West. Several urban development agreements have also been arranged including ones to develop the Downtown Eastside in Vancouver, co-generation agreements with the City of Saskatoon, 10 new proposals under the Winnipeg Development Agreement, six projects with Economic Development Edmonton in support of a broader community economic planning strategy and a project with Calgary to develop a co-ordinated and strategic approach supporting economic development and micro-business activities.

C.6 National Programs

WD is: National Programs - delivering programs and services to Western Canadians to increase quality of life in a variety of ways.

WD is responsible for the delivery of national economic development programs including the Infrastructure Works Program and special community economic adjustment initiatives, to mitigate the local economic impacts of such events as reductions and closures of federal facilities or natural disasters.

Two examples of this are the work WD has done to mitigate the effect of AECL's withdrawal from Whiteshell Laboratories in Pinawa, Manitoba and to help B.C. coastal communities adjust to changes in the fisheries.

WD is responsible for delivering $3.75 million of the $5 million in federal Community Adjustment Funds that were announced in December 1998 when AECL outlined its plans to withdraw from Whiteshell Laboratories and decommission the facilities. WD is delivering these funds through the Winnipeg River Brokenhead Community Futures Development Corporation, based on recommendations of a steering committee of community representatives. The Whiteshell Community Adjustment Fund has now supported an industrial park expansion in Beausejour, a community/conference centre facility in Lac du Bonnet, a tourism project in Pinawa, and a regional tourism development organization. A number of other projects are under consideration.

WD continues to work in partnership with the Government of Manitoba to support the Economic Development Authority of Whiteshell (EDAW), a special economic development agency that was created to promote new economic activity in the Pinawa region. As a result of this effort, four private sector companies have been established by former AECL employees and are now tenants at the Whiteshell Laboratories facility. WD is also assisting with the privatization of AECL's Waste Technology Business Unit. The Government of Canada has recently approved $10 million in funding support for this initiative, and WD will administer $5 million of this amount under a project to establish an international training and demonstration facility for nuclear fuel waste management at the Underground Research Laboratory in Lac du Bonnet. The privatization will secure jobs for 80 employees currently working for AECL, and could grow to 150 to 200 positions if the company is successful.

Another example of how WD advocates for and works on behalf of Western Canadians is the $499 million Fisheries Adjustment Plan in B.C. WD negotiated an $18 million federal contribution for a West Coast community adjustment package, as well as a $7 million Fisheries Loan Program to assist communities and individuals involved in the revitalization of the salmon fishery on the West Coast.

Figure 10: National Programs		
Outcomes	**Measures**	**Results**
1. Job creation and infrastructure renewal.	• Number of jobs created. • Total leveraged expenditures on infrastructure.	• 35,500 jobs created. • Federal expenditure of $635.5 million for infrastructure renewal.
2. Economic adjustment in communities affected by the closure/reduction of federal facilities (such as base closures or the commercialization of the Whiteshell laboratory), changes in federal policies (such as the revitalization of the Pacific salmon fishery) and natural disasters (such as the Red River Valley flood).	• Economic impacts of WD sponsored initiatives, including jobs that are created/maintained. • Preservation of key core community infrastructure, such as hospitals, community centres and airport facilities. • Satisfaction of stakeholders/partner organizations.	• As a result of the EDAW four private sector companies have been established. • See narrative in C.6 National Programs • See Figure 4: Client/Partner Satisfaction Surveys
3. Efficient delivery of national programs resulting in timely project or agreement approvals and amendments, as well as compliance with the terms and conditions of the agreements.	• Administrative overhead cost as a percentage of total program cost. • Cycle time to approve projects. • Client/partner/stakeholder satisfaction.	• Not available as delivered via various business lines and mechanisms. • Under assessment. • See Figure 4: Client/Partner Satisfaction Surveys
4. Full commitment/ disbursement of available program funds.	• Total funding committed/disbursed.	• See Figure 12: Total Appropriation and Expenditures for WD in 1999-2000
5. Leveraged federal funds.	• Total funds leveraged.	• Not available at this time.

C.7 Legacy Programs

From 1987 to 1995, WD delivered the Western Diversification Program (WDP) to businesses in Western Canada. The program offered repayable contributions to firms that were developing new products, new markets, new technologies, or replacing imports. The current objective of the legacy program area is to maximize the return from previously made repayable contributions, and to ensure that existing commitments are paid out in accordance with the terms of the agreements.

The performance measure, as noted in Figure 11: Legacy Programs, is the value of contributions repaid including related revenue. In 1999-2000, WD collected $29.7 million from its Legacy Programs portfolio, $2.7 million more than anticipated. In administering its collection activities, the department takes an approach that involves working with businesses to adapt repayment plans to business fluctuations, and ensuring, within good business practices, that businesses are given every chance to survive and to continue to contribute to economic growth in Western Canada.

Figure 11: Legacy Programs		
Outcomes	Measures	Results
1. Repayable contributions repaid in accordance with terms of contracts.	• Collect $27.0 million in accordance with terms of repayable contribution agreement.	• Collected $29.7 million.

D. Other Performance Issues to Note

D.1 Government Wide Priorities

Strong and United Canada

WD recognizes the importance of providing services to entrepreneurs in both official languages. WD has been cited for its leadership in the implementation of Article 41, Part VII of the *Officials Languages Act.* WD's strategy is to provide francophone entrepreneurs in communities across the West with the tools needed to undertake business and economic development on their own.

WD also supports cultural diversity in the West through specific project assistance. For example, the innovative *Go West* CD showcases musical talent from across the West. Other examples include projects involving the University of Regina Film and Video Studio, Le Centre Culturel Franco-Manitobain, and the Manitoba Theatre Centre.

WD has a mandate to represent western interests within the federal system. As such, WD consults with Westerners to determine their needs and aspirations and uses that information to advocate, on their behalf, their interests within the federal system.

Children and Youth

WD provides support to youth through three programs: the International Trade Personnel Program (ITPP), the First Jobs in Science and Technology Program and the Community Economic Development Internship Program. For more information on these programs please refer to Figure 8. Another example of WD's support for youth initiatives is the Department's participation as a partner in Global Vision Junior Team Canada Western Training Centres. Through the Global Vision training centres young people learn about Canada's role and activities related to international business and about careers in trade and development in the growing global economy.

Dynamic Economy

As a member of the federal government's Industry Portfolio, WD is dedicated to delivering the national microeconomic agenda in Western Canada. This means working closely with Industry Canada and other national, provincial, and local partners to build a dynamic economy and help Western Canada make the transition to a knowledge-based economy.

At the forefront of those efforts is WD's work on innovation. The Department has succeeded in developing, with industry and university partners, a network of western universities that is dedicated to commercializing university research. WD is also working with industry to develop leading edge, knowledge-based industry capacity in new economy areas like tele-health, biotechnology, ocean industries, fuel cells, and advanced industrial materials.

Another essential part of WD's mandate is to work with small business in urban and rural areas to ensure the SME community achieves its full potential for job creation. WD's service delivery network ensures small businesses in all geographic areas have access to the information and assistance they need to start and to prosper.

When it comes to community development, WD is on the ground helping one-industry and remote towns make the transition away from primary industries. WD and the Community Futures Development Corporations work hand in hand to ensure communities can grow from within, and that local business owners can diversify from primary industries using new technologies in sectors like business services, e-commerce, tourism services and niche crop agriculture.

Health and Quality Care

WD has several loan funds that contribute to the commercialization and marketing of new health-related technologies. Examples of WD projects targeted to the health sector include *TR Labs Health Workshop, Innovative Magnetic Resonance Imaging Systems (IMRIS)* and the *Canadian Society of Tele-Health*. The TR Labs project promotes awareness among those working in the health sector of the capabilities of Information and Communication Technology (ICT) and demonstrates the problem-solving capabilities of ICT. IMRIS has developed an intraoperative Magnetic Resonance Imaging (MRI) system designed specifically for use in complex neurosurgeries. WD assistance has contributed to the development of a demonstration site and system optimization of the MRI at the Calgary Foothills Hospital. The Tele-Health project provides funding to the Society for core operating costs over a three-year period.

The Environment

WD is working within the Industry Portfolio to address the issues and challenges presented by climate change and to ensure that the interests of Western Canada are recognized and taken into account. WD's climate change strategy has three thrusts:

- to help Western Canada capitalize on the economic opportunities afforded by climate change;
- to contribute to projects that mitigate the effects of climate change; and,
- to ensure that the West is not unduly affected by national measures undertaken to address environmental issues.

Several collaborative initiatives with western provinces, universities, industry and other government departments have resulted in research, development and demonstration projects for greenhouse gas sequestration, fuel cell development and other climate change

related activities. WD initiatives have been coordinated with national programs, such as Technology Early Action Measures and Technology Partnerships Canada. WD is working to ensure that Western Canada capitalizes on the sustainable development and environmental measures introduced in Budget 2000.

Stronger Communities

WD plays an important role in helping to build stronger rural and urban communities in Western Canada through the Western Canada Business Service Network (WCBSN), with over one hundred service points in Western Canada. Section C.1 describes in more detail, the work of the WCBSN in the rural West.

With respect to urban development specifically, WD recognizes that Western Canadian cities contain the interdependent infrastructure – the key industries, the supporting sectors, the training organizations and the research universities – where information, technologies and labour force skills can be shared, where common inputs and suppliers can be linked and where strategic alliances can be formed. WD's urban development agreements focus both on realizing opportunities and addressing key challenges facing the largest cities in the West and, in particular, on ensuring the full participation of specific target groups in the economies of those cities, including youth, Aboriginal peoples, Francophones, women and the persons with disabilities. WD's tripartite urban development agreements are partnerships with provincial and municipal governments to coordinate common efforts to address issues unique to each of the western cities and to increase the leverage of each government's individual investments.

WD makes a contribution to building stronger communities through community economic adjustment funding. Section C.6 describes these activities in more detail.

WD provided support to communities through its role as delivery agent on behalf of the federal government of the Infrastructure Works Program, which terminated in 1999. See Section C.6 for results related to this Program.

Aboriginal Peoples

WD's Aboriginal strategy tailors the department's activities to better meet the needs of Aboriginal entrepreneurs and puts in place a number of initiatives that address gaps in business service delivery. The primary objectives of WD's Aboriginal Strategy are to increase the number of Aboriginal businesses, their size and their markets. For example, WD has partnerships with a number of Western Aboriginal Capital Corporations and Aboriginal Community Futures Development Corporations to help them deliver business counselling and advisory services to their clients and to enhance access to needed credit. WD is also working to establish Aboriginal Business Development Centres in urban areas to provide business services to Aboriginal people living in these areas. The Strategy enables Aboriginal institutions to build a stronger capacity to respond to the business development needs of Aboriginal businesses and to involve other private sector partners. WD will continue to consult widely with Aboriginal organizations and Aboriginal economic development service providers to better gauge Aboriginal business development needs and to identify new ways that WD can address those needs.

WD also plays a lead role on behalf of the federal government in the development and implementation of urban Aboriginal strategies in the cities of Western Canada. The integrated strategies are partnerships designed to address the needs of urban Aboriginal peoples, in such areas as services for children, education, employment, income support, housing, health, economic development and justice.

Canada's Place in the World

International trade promotes understanding between and among countries and, as a consequence, international trade has a positive affect on global peace and security. Canada is a world leader in trade with exports accounting for over 40 percent of its gross domestic product. WD plays a key role in support of international trade through its involvement as a partner in Team Canada Inc. WD's trade promotion activities include the provision of information, export readiness assistance, referral of clients to other Team Canada Inc. resources, and the ITPP. The ITPP has the dual purpose of helping SME's enhance their international competitiveness while at the same time providing employment opportunities for unemployed or under-employed post-secondary graduates.

D.2 Service Improvement Initiative

Recently, WD has undertaken the development of a departmental performance measurement system, slated for full implementation in the 2001-2002 fiscal year. The system will include the use of a balanced scorecard of indicators that will, among other things, identify key services and targets for improving client satisfaction, as well as encourage an improved ability to measure client satisfaction levels, in keeping with the overall objectives of the government-wide Service Improvement Initiative.

In concert with the phased implementation of the Service Improvement Initiative, WD will work toward the development of annual service improvement plans based on client priorities, develop ways to monitor implementation of these plans in relation to its own client service activities and those of WCBSN members, and eventually use the Report on Plans and Priorities and Departmental Performance Report processes to report on improvement in client satisfaction for key services. This work will be guided by the intent to achieve the Treasury Board target of a minimum ten percent improvement in Canadians' satisfaction with the delivery of key services to the public over the next five years.

D.3 Key Reviews, Audits, Evaluations

Quality Assurance Review (QAR)

The QAR initiative represents a proactive, internally-driven effort to ensure WD's grants and contributions have all the characteristics that the Office of the Auditor General describes in Chapter 27 of the December 1998 report, *Qualities of a Well-Managed Grant or Contribution Program.*

Thus far, QAR has resulted in a Best Practices Report, which presents best practices in four major issue areas; due diligence, clear attainable objectives, measurement and

reporting of performance against objectives, and finally, managing funds in a responsible manner.

Monitoring and Preparedness for Year 2000

WD's monitoring of the state of Year 2000 readiness and related contingency planning was carried out on a periodic basis since July 26, 1999. The overall assessment on whether WD has taken the actions necessary to mitigate or manage significant risks to business continuity posed by Year 2000 processing was positive.

Evaluation of the Jobs and Economic Recovery Initiative (JERI) Flood Program

JERI was designed to help restore economic activity in the Red River Valley to pre-flood levels and to prevent permanent job loss in the areas affected by the 1997 flooding. WD examined JERI from the viewpoint of program rationale, success and cost-effectiveness. While there were some limitations to the findings, JERI was found to make sense as a program and that it accomplished what was expected of it in an effective, efficient manner.

III. Consolidated Reporting

A. Sustainable Development Strategies

WD's first Sustainable Development Strategy, formulated in December 1997, outlines thirteen objectives focusing on three areas: raising awareness and providing information; supporting sustainable development through cooperative action; and, fostering a sustainable development culture at WD. A fourth concentration, enhancing federal visibility on the climate change file and delivering programs or services that contribute to the national climate change agenda, was added in 1999. The Sustainable Development Strategy for 2000-2003 is currently under development.

Rather than having a "sustainable development program," WD integrates a balanced (economic, environmental and social) decision-making process as a routine way of doing business. Activities regarding sustainable development are reported in bi-weekly meetings of the Sustainable Development Team, formed by the authority of the Deputy Minister for Western Economic Diversification in November 1999. WD's various activities, as part of normal operations, reveal many accomplishments in sustainable development, including:

- *Green House Gas Emission Reduction Technology Showcase*;
- *Sustainable Progress Indicators Pilot Study Research*; and,
- various urban development projects across the West.

IV. Financial Performance

A. *Financial Performance Overview*

WD is currently working on a new Planning Reporting and Accountability Structure (PRAS). Until the new PRAS is approved and in place, financial reporting for all business lines and core program areas will continue under one consolidated heading.

Treasury Board has mandated that departments implement the Financial Information Strategy (FIS). Through this initiative departments will modernize their departmental financial systems and adopt private sector Generally Accepted Accounting Principles. WD must implement FIS by April 1, 2001.

WD is committed to have FIS in place by April 1, 2001. FIS is WD's largest systems initiative to date. To implement FIS, WD is changing financial policies, modifying programming and financial systems, and developing the required training. To implement FIS in a cost-effective manner WD is using a shared systems approach and has joined a cluster group of several department/members.

The following table summarizes total appropriations and expenditures for WD in 1999-2000.

Figure 12: Total Appropriation and Expenditures for WD in 1999-2000	
Western Economic Diversification ($ millions)	
Planned Spending	**$221.4**
Total Authorities	*$243.8*
Actuals	$215.2

B. *Financial Summary Tables*

The following financial tables depict the resources available to the Department in 1999-2000 and how these resources were used, as well as revenues generated by the Department. The tables also provide comparative historical information for the previous two years. Please note that WD has reported on the following tables:

Table 1 - Summary of Voted Appropriations
Table 2 - Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Table 3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Table 4 - Non-Respendable Revenues
Table 5 - Statutory Payments
Table 6 - Transfer Payments
Table 7 - Contingent Liabilities

As shown in Table 1, planned spending for 1999-2000 at the beginning of the year was $221.4 million. Of the $243.8 million total Authorities provided, the Department spent $215.2 million. However, if revenues of $58.0 million generated by the Department in 1999-2000 and services provided by other departments of $3.4 million are factored in, the net cost is $160.6 million (see Table 2). Spending was less than expected primarily due to delays in construction projects under the Canada Infrastructure Works Program ($8.0 million); and delays in implementing the Western Economic Partnership Agreements and the deferral of other contributions totalling ($18.6 million); Operating resource spending was less than anticipated due primarily to the carry-forward of operating resources ($1.6 million) to fiscal year 2000-2001.

Table 1 - Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority ($ millions)				
			1999-2000	
Vote		Planned Spending	Total Authorities	Actual
	Western Economic Diversification			
115	Operating Expenditures	31.8	41.1	**39.1**
120	Grants and Contributions	164.8	172.0	**145.4**
(S)	Liabilities under the Small Business Loans Act	21.0	26.3	**26.3**
(S)	Liabilities under the Canada Small Business Financing Act *	--	0.0	**0.0**
(S)	Contributions to Employee Benefit Plans	3.8	4.4	**4.4**
	Total Department	**221.4**	**243.8**	**215.2**

* An amount of $30,670 was planned, authorized and spent under this program.

Table 2 - Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Departmental Planned versus Actual Spending ($ millions)			
		1999-2000	
Business Line	Planned	Total Authorities	Actual
FTEs	324	344	344
Operating	35.6	45.5	43.5
Capital	--	--	--
Grants and Contributions	185.8	198.3	171.7
Total Gross Expenditures	**221.4**	**243.8**	**215.2**
Less:	--	--	--
Respendable Revenues			
Total Net Expenditures	**221.4**	**243.8**	**215.2**
Other Revenues and Expenditures			
Non-respendable Revenues	(54.5)	(54.5)	(58.0)
Cost of services provided by other departments	3.2	3.2	3.4
Net Cost of the Program	**170.1**	**192.5**	**160.6**

Table 3 - Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending ($ millions)					
			1999-2000		
Business Line	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Western Economic Diversification	334.7	267.3	221.4	243.8	**215.2**
Total	**334.7**	**267.3**	**221.4**	**243.8**	**215.2**

Table 4 - Non-Respendable Revenues

Non-Respendable Revenues ($ millions)					
			1999-2000		
Business Lines	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Revenue	Total Authorities	Actual*
Western Economic Diversification	69.4	69.8	54.5	54.5	**58.0**
Total Non-Respendable Revenues	**69.4**	**69.8**	**54.5**	**54.5**	**58.0**

* The $58.0 million Non-Respendable Revenues include the following major components: $29.7 million in collections on repayable contributions including interest; $21.5 million in service fees for the Small Business Loans Act and for the Canada Small Business Financing Act and $4.0 million in refunds of contributions.

Table 5 - Statutory Payments

Statutory Payments ($ millions)					
			1999-2000		
Business Lines	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Liabilities under the Small Business Loans Act	24.8	24.4	21.0	26.3	**26.3**
Liabilities under the Canada Small Business Financing Act *	--	--	--	0.0	**0.0**
Contributions to employee benefit plans	3.4	4.5	3.8	4.4	**4.4**
Total Statutory Payments	**28.2**	**28.9**	**24.8**	**30.7**	**30.7**

* An amount of $30,670 was planned, authorized and spent under this program.

Table 6 - Transfer Payments

Transfer Payments ($ millions)					
Business Line			1999-2000		
Western Economic Diversification	**Actual 1997-98**	**Actual 1998-99**	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual**
GRANTS					
Grants	17.5	0.0	5.0	5.0	**0.0**
Total Grants	**17.5**	**0.0**	**5.0**	**5.0**	**0.0**
CONTRIBUTIONS					
Western Diversification Program	150.7	110.7	133.6	111.6	**101.7**
Canada Infrastructure Works Program	99.2	89.0	21.2	26.4	**18.3**
Loan Fund Program	5.0	5.2	5.0	5.0	**1.3**
Red River Flood Protection Program	--	--	--	24.0	**24.0**
(S) Liabilities under the Small Business Loans Act	24.8	24.4	21.0	26.3	**26.3**
(S) Liabilities under the Canada Small Business Financing Act *	--	--	--	0.0	**0.0**
Total Contributions	**279.7**	**229.3**	**180.8**	**193.3**	**171.7**
Total Transfer Payments	**297.2**	**229.3**	**185.8**	**198.3**	**171.7**

* An amount of $30,670 was planned, authorized and spent under this program.

Note: Due to rounding, figures may not add to totals shown.

Table 7 - Contingent Liabilities

Contingent Liabilities ($ millions)			
List of Contingent Liabilities	**Amount of Contingent Liabilities**		
	March 31, 1998	**March 31, 1999**	**Current as of March 31, 2000**
Claims, Pending and Threatened Litigation	2.0	1.0	1.0
Total			**1.0**

V. Departmental Overview

A. *Mandate, Vision and Mission*

WD's mandate as defined in the *Western Economic Diversification Act* of 1988 is to:

- promote the development and diversification of the western Canadian economy;
- coordinate federal economic activities in the West; and,
- reflect western Canadian interests in national decision-making.

WD's vision is to be a leader in delivering integrated government service to SME's in Western Canada.

WD's mission is described as a network of partnerships providing access to integrated services critical to small businesses and entrepreneurial success, including:

- facilitating access to capital;
- expanding access to business information;
- developing and delivering targeted business services; and,
- representing western Canadian economic interests.

WD's critical success factors in the pursuit of its mission and vision, against which all of its activities must be measured, are the degree to which it provides Western Canadians with:

- effective programs;
- excellent service;
- innovative partnerships;
- efficiency; and,
- continuous improvement.

B. *Departmental Organization*

The key operating context for WD's core programs has been to make effective use of its grants and contributions budget through strategic partnerships, continuously advancing its use of information technology, and strengthening services to business clients through innovative programs and services. To respond effectively to the needs of Western Canada the Department has structured itself into several business lines and a series of core programs. There are four business lines and three core programs, which are described in more detail in Section C – Performance Accomplishments.

VI. Other Information

A. *Contact List*

Western Economic Diversification Canada

General Inquiries
Canada Place
Suite 1500, 9700 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta T5J 4H7
Toll free telephone service
(in Western Canada only)
1-888-338-WEST (9378)

WD Web site
www.wd.gc.ca (English)
www.deo.gc.ca (French)

Capital Services
Mr. Orville Buffie
Assistant Deputy Minister
The Cargill Building
Suite 712, 240 Graham Avenue
P.O. Box 777
Winnipeg, Manitoba R3C 2L4
Telephone: (204) 983-5715
Fax: (204) 983-4694

Targeted Business Services
Ms. Donna Mitchell
Assistant Deputy Minister
Price Waterhouse Building
700-601 West Hastings Street
Vancouver, British Columbia V6B 5G9
Telephone (604) 666-6366
Fax: (604) 666-2353

Information Services
Mr. Doug Maley
Acting Assistant Deputy Minister
S. J. Cohen Building
Suite 601, 119 - 4th Avenue South
P.O. Box 2025
Saskatoon, Saskatchewan S7K 3S7
Telephone: (306) 975-4373
Fax: (306) 975-5484

Service Partnerships
Mr. Gary Webster
Assistant Deputy Minister
Canada Place
Suite 1500, 9700 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta T5J 4H7
Telephone: (780) 495-4164
Fax: (780) 495-6222

Ottawa Office
Ms. Judy Ferguson
Assistant Deputy Minister
Centennial Towers
8th Floor, 200 Kent Street
P.O. Box 2128, Station D
Ottawa, Ontario K1P 5W3
Telephone: (613) 952-7096
Fax: (613) (952-9384)

B. *Legislation Administered and Associated Regulations*

The Western Economic Diversification Act, 1988.

BUDGET DES DÉPENSES

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités.*

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/78-2000
ISBN 0-660-61363-8

Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce ***Rapport ministériel sur le rendement***, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A OR5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Western Economic Diversification Canada
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2000

Ministre de Diversification de l'économie de l'Ouest

Canada

Table des matières

Résumé 1

I. MESSAGE 3

A. MESSAGE DU MINISTRE POUR LE PORTEFEUILLE 3
B. SECRÉTAIRE D'ÉTAT DE DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST CANADA 5

II. RENDEMENT DU MINISTÈRE 7

A. CONTEXTE SOCIAL 7
B. RÉSULTATS ESCOMPTÉS ET DIAGRAMME DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS 10
C. RÉALISATIONS 11
C.1 Partenariats de services 13
C.2 Services de financement 15
C.3 Services d'information 17
C.4 Services spécialisés aux entreprises 20
C.5 Initiatives stratégiques 21
C.6 Programmes nationaux 23
C.7 Programmes hérités 25
D. AUTRES POINTS À NOTER CONCERNANT LE RENDEMENT 26
D.1 Les grandes priorités du gouvernement 26
D.2 L'initiative pour l'amélioration du service 30
D.3 Examens, vérifications, évaluations 30

III. RAPPORTS CONSOLIDÉS 31
A. STRATÉGIES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 31

IV. RÉSULTATS FINANCIERS 31

A. APERÇU DES RÉSULTATS FINANCIERS 31
B. TABLEAUX FINANCIERS SOMMAIRES 32

V. APERÇU GÉNÉRAL DU MINISTÈRE 36

A. MANDAT, MISSION ET VISION 36
B. ORGANISATION DU MINISTÈRE 36

VI. AUTRES RENSEIGNEMENTS 37

A. PERSONNES-RESSOURCES POUR OBTENIR D'AUTRES RENSEIGNEMENTS 37
B. LOI APPLIQUÉE ET RÈGLEMENT CONNEXE 37

Liste des tableaux et des figures

Figure 1 : Taux de croissance des provinces 8
Figure 2 : Les emplois, selon la taille de l'entreprise 9
Figure 3 : Diagramme des principaux engagements 10
Figure 4 : Enquêtes sur la satisfaction des clients/partenaires 11
Figure 5 : Partenariats de services 13
Figure 6 : Services de financement 16
Figure 7 : Services d'information 18
Figure 8 : Services spécialisés aux entreprises 20
Figure 9 : Initiatives stratégiques 22
Figure 10 : Programmes nationaux 25
Figure 11 : Programmes hérités 26
Figure 12 : Crédits totaux et dépenses totales 32

Tableau 1 – Sommaire des crédits votés 33
Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 33
Tableau 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 34
Tableau 4 – Recettes versées au Trésor 34
Tableau 5 – Paiements réglementaires 34
Tableau 6 – Paiements de transfert 35
Tableau 7 – Passif éventuel 35

Résumé

Comme une entreprise qui progresse et s'adapte à un environnement en mutation, le ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) a lui aussi consenti à des rajustements, modestes ou importants, au fil des ans.

DEO a été établi en 1987 par le gouvernement fédéral pour développer et diversifier l'économie de l'Ouest canadien, pour coordonner les activités économiques fédérales dans l'Ouest et pour défendre les intérêts de l'Ouest dans les décisions nationales. Le mandat du ministère demeure inchangé, mais la manière dont nous remplissons ce mandat s'est quant à elle fortement modifiée.

Aujourd'hui, nous offrons des services aux entreprises de chaque collectivité de l'Ouest canadien, par l'entremise du Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC). Ce partenariat novateur fait intervenir les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC), les Initiatives pour les femmes entrepreneurs (IFE) et les Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC), et il compte plus de 100 bureaux dans la plupart des collectivités rurales. Les membres du RSEOC travaillent en étroite collaboration pour aider les clients, par exemple Anthony Lam, de la société Anlam Corporation. Anthony a parlé au CSEC local et, avec son aide, il a pu transformer une idée d'instrument médical novateur en un produit qui est maintenant sur le marché. Nos agents du service à la clientèle lui apportent d'autres informations ainsi qu'une aide à mesure qu'il poursuit son objectif d'implantation sur les marchés étrangers. Au cours des 12 derniers mois, des clients comme Anthony ont reçu plus de 990 000 services de la part des membres du RSEOC.

Grâce à nos partenariats avec les institutions financières, le Programme des fonds d'emprunt a offert des renseignements commerciaux, des contacts, du financement et des services à plus de 1 600 clients, ce qui a permis à 831 petites entreprises établies dans l'Ouest d'accéder à 99 millions de dollars de prêts approuvés, par l'entremise d'institutions financières établies dans l'Ouest.

Nous travaillons aussi avec de nombreuses autres organisations, notamment les universités et les établissements de recherche, ainsi que les administrations provinciales et locales, afin de financer et d'exécuter certaines initiatives propices à une croissance économique durable dans l'Ouest.

DEO continue de donner suite aux priorités gouvernementales énoncées dans le discours du Trône d'octobre 1999. Nous reconnaissons l'importance de fournir des services aux chefs d'entreprise dans les deux langues officielles et nous avons établi dans chaque province de l'Ouest un organisme francophone de développement économique. Les jeunes gens sont essentiels au succès de l'économie de l'Ouest, et DEO continue d'appuyer les programmes qui les aident à acquérir une précieuse expérience. Dans les régions rurales, nous appuyons les SADC dans la recherche de solutions novatrices aux problèmes locaux, pour les aider à affermir leurs collectivités. Dans les régions urbaines, nous appuyons plusieurs accords de développement urbain, qui consistent en des partenariats dont l'objet est là encore d'adapter les solutions aux besoins de la population

locale. Nous travaillons avec les peuples autochtones en vue d'augmenter le nombre d'entreprises autochtones, ainsi que leur taille et leurs marchés.

Nous défendons les Canadiens de l'Ouest et nous travaillons pour eux, afin de faire en sorte que les problèmes et priorités de l'Ouest soient pris en considération dans les décisions du gouvernement fédéral. Le Plan de restructuration des pêches en Colombie-Britannique, un plan de 499 millions de dollars, et le Programme fédéral des fonds d'adaptation communautaire, annoncé lorsque Énergie Atomique du Canada Limitée (EACL) a fait connaître son intention de se retirer des Laboratoires Whiteshell, ne sont que deux exemples du rôle d'aide exercé par DEO.

Les grands défis de l'année à venir consisteront à améliorer les programmes et services que nous offrons, à augmenter le niveau de satisfaction des clients et des partenaires, et à accroître l'importance de l'approvisionnement, de la défense des intérêts et de l'innovation.

I. Message

A. *Message du Ministre pour le Portefeuille*

Le Canada amorce le nouveau millénaire en étant l'un des chefs de file de la nouvelle économie, fondamentalement différente de celle d'il y a dix ans à peine. Partout dans le monde, les dix dernières années ont été marquées par des changements inouïs. Sans tarder, le Canada s'est mis à l'action pour tirer parti des possibilités offertes. La mondialisation fait en sorte que ce n'est plus avec des concurrents locaux ni même régionaux que l'on doit se mesurer, mais bien avec les économies de toute la planète. Le rythme du changement s'est accéléré de façon vertigineuse : la nouvelle technologie dans le domaine de la communication électronique et de l'information a fait surgir l'économie du savoir, dont les travailleurs qualifiés constituent la ressource la plus précieuse, et l'innovation, la clé du succès. Le Canada se trouve à l'avant-garde de ce mouvement et son économie est vigoureuse et dynamique.

Les membres du Portefeuille de l'Industrie

Agence de promotion économique du Canada atlantique
Agence spatiale canadienne
Banque de développement du Canada*
Commission du droit d'auteur Canada
Conseil canadien des normes*
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada
Conseil national de recherches Canada
Développement économique Canada pour les régions du Québec
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
Industrie Canada
Société d'expansion du Cap-Breton*
Statistique Canada
Tribunal de la concurrence

** N'est pas tenu de soumettre un rapport sur le rendement*

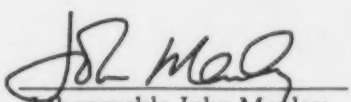
Conscient des défis et des possibilités offerts par la nouvelle économie et souhaitant en faire profiter tous les Canadiens, le gouvernement du Canada s'est doté d'un programme d'action clair. En vue d'améliorer la productivité, de créer des emplois bien rémunérés et du même coup de rehausser le niveau de vie, il a choisi comme l'un des éléments clés de ce programme d'investir dans la recherche et dans la connaissance et de renforcer la capacité d'innovation du Canada. En outre, le gouvernement investit beaucoup dans les ressources humaines, assure le perfectionnement des travailleurs intellectuels nécessaires à une économie prospère et favorise un climat propice à l'esprit d'entreprise. Enfin, il s'efforce de faire du Canada le pays le plus branché du monde et de maintenir sa position parmi les chefs de file de l'utilisation d'Internet.

À titre de ministre responsable du Portefeuille de l'Industrie, j'ai la charge de 14 ministères et organismes qui jouent un rôle déterminant dans l'exécution du programme du gouvernement. Ce Portefeuille gère plus de 40 p. 100 des fonds fédéraux destinés aux sciences et à la technologie ainsi que toute une gamme de programmes complémentaires destinés à aider les entreprises, grandes et petites, à prendre leur essor et à prospérer. Il s'agit donc d'un puissant outil mis à la disposition du gouvernement, au moment même où le Canada opère la transition vers la nouvelle économie et la nouvelle société du savoir.

Je suis heureux de présenter le *Rapport sur le rendement* de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, qui montre comment il a contribué à réaliser le programme du gouvernement, d'abord en définissant des engagements dans son Rapport sur les plans et les priorités, puis en décrivant à quel point il les a honorés au cours de l'exercice 1999-2000.

Par l'entremise de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO), le Portefeuille de l'Industrie et le gouvernement fédéral contribuent véritablement au développement de l'économie de l'Ouest canadien. En travaillant directement et en partenariat avec les organismes de développement économique communautaire, DEO enregistre des résultats solides dans l'aide aux petites entreprises que ce soit pour le démarrage, l'accès au financement ou la pénétration de nouveaux marchés. En partenariat avec les gouvernements provinciaux, DEO parraine l'innovation et la connectivité afin d'établir les bases d'une croissance soutenue dans l'Ouest canadien.

En investissant collectivement dans les ressources humaines et dans l'avenir, nous faisons du Canada un pays plus fort et plus prospère. Je suis fier de l'importante contribution apportée par le Portefeuille de l'Industrie à la réalisation des priorités gouvernementales.



L'honorable John Manley

B. *Secrétaire d'État de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada*

Ronald J. Duhamel
Secrétaire d'État
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
(Francophonie)

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) s'applique à développer et à renforcer des partenariats qui fournissent des services et des informations essentiels au succès des petites et moyennes entreprises et des entrepreneurs, ainsi qu'à représenter les intérêts économiques de l'Ouest canadien à Ottawa.

Depuis sa création en 1987, ce petit ministère joue un rôle important dans le développement économique et la diversification de l'économie de l'Ouest, avec des résultats concrets. En 1999, DEO a développé une stratégie qui recentrait ses activités, en réponse aux nouvelles difficultés et priorités, qu'elles soient économiques ou sociales.

En vertu de la stratégie appelée *L'avenir de l'Ouest – au-delà de l'an 2000,* les programmes, services et initiatives de DEO se concentreront sur quatre grands secteurs d'activité : influence et coordination du gouvernement fédéral, recherche et analyse économiques, innovation et nouvelle économie, enfin promotion des affaires et esprit d'entreprise. Un accent particulier sera mis sur l'innovation, mais la prestation de services aux petites et moyennes entreprises (PME) continuera d'être un volet fondamental de notre mandat. En fait, nos efforts de renforcement du potentiel économique novateur de l'Ouest canadien seront dirigés indistinctement vers les milieux universitaires, les instituts de recherche, les entreprises du secteur privé et les PME.

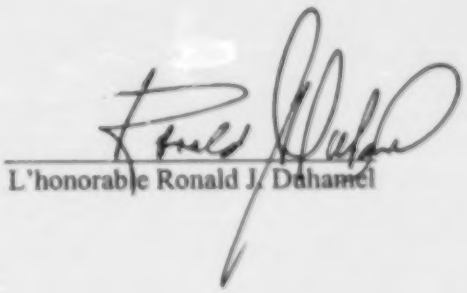
Comme pour tout changement majeur, il faudra adapter les programmes existants afin de permettre le développement d'activités prioritaires susceptibles de mieux servir l'Ouest canadien et de correspondre aux priorités gouvernementales. Je suis sûr que ces nouvelles orientations permettront à DEO de renforcer la présence et la visibilité du gouvernement fédéral dans l'Ouest, tout en continuant de fournir des services de qualité à nos PME clientes.

En 1999, DEO a continué d'élargir son réseau de services aux entreprises, par l'entremise duquel nous atteignons chaque collectivité de l'Ouest. Depuis 1995, nous avons aidé plus de 900 000 petites entreprises et micro-entreprises en leur donnant des conseils et en les aidant dans leur planification, leur accès au capital et leurs activités d'exportation.

DEO s'applique aussi à promouvoir la dualité linguistique dans l'Ouest en offrant aux francophones de l'Ouest les outils nécessaires pour assurer le développement durable de leurs collectivités. Les réalisations de DEO ont été louangées par Dyane Adam, la

Commissaire aux langues officielles. La Commissaire a notamment souligné que l'approche du ministère respecte l'égalité entre les communautés majoritaires et minoritaires en matière de développement économique, tout en favorisant des liens étroits entre les collectivités et l'accroissement des capacités institutionnelles communautaires.

Il y a de nombreux défis, et il reste beaucoup à faire. DEO continuera de jouer un rôle important, à titre de membre du Portefeuille d'Industrie, en favorisant un climat propice au développement des petites entreprises, en encourageant le développement et l'application de nouvelles technologies et en aidant les entreprises de l'Ouest à exploiter le potentiel de la nouvelle économie.



L'honorable Ronald J. Duhamel

II. Rendement du ministère

A. Contexte social

Objectif

Promouvoir le développement économique et la diversification de l'économie de l'Ouest canadien d'une manière qui renforce l'influence de l'Ouest dans la politique nationale et les décisions nationales, qui améliore le service à la clientèle de l'Ouest et qui facilite la coordination fédérale-provinciale.

Priorités stratégiques

Les priorités stratégiques du ministère sont les suivantes :

- Offrir à l'Ouest canadien des programmes de développement économique qui favorisent la transition de la région vers l'économie du savoir, tout en allégeant la pression qui s'exerce sur les secteurs traditionnels tributaires des ressources naturelles. Cette activité est le plus souvent exercée en partenariat avec l'industrie, les gouvernements provinciaux et les administrations locales;
- Offrir des informations et l'accès au capital pour les petites entreprises et les chefs d'entreprise, grâce à un réseau de services englobant tout l'Ouest et faisant intervenir plus de 100 points de service; et,
- Faire connaître le point de vue de l'Ouest dans les questions d'importance nationale telles que les changements climatiques, l'innovation et la productivité.

Principaux partenaires

En tant que membre du Portefeuille d'Industrie, DEO doit faire en sorte que les vues de l'Ouest soient prises en compte dans le programme microéconomique du gouvernement. Cela suppose, du point de vue politique et du point de vue de l'application des programmes, la mise en place d'importants partenariats avec d'autres membres du Portefeuille, notamment Industrie Canada, le Conseil national de recherches du Canada et les autres organismes régionaux. Dans l'Ouest, l'application des programmes du ministère intéressant les petites entreprises, s'articule autour d'une série de partenariats essentiels avec les Sociétés d'aide au développement des collectivités, les Centres pour les femmes entrepreneurs et les Centres de services aux entreprises du Canada. De plus, d'autres arrangements ont été développés pour aider les groupes intéressés par des activités spéciales de développement économique, tels que les groupes de développement autochtone et les groupes de développement francophone, et pour élargir l'éventail des produits et services auxquels on peut accéder par l'entremise du réseau de DEO, par exemple les fonds d'emprunt organisés avec les banques à charte et autres organismes prêteurs. DEO s'associe également aux gouvernements provinciaux pour financer et exécuter les Ententes de partenariat pour le développement économique dans l'Ouest, ainsi qu'avec d'autres ministères et d'autres ordres de gouvernement pour appliquer les Ententes de développement urbain.

Facteurs économiques et sociaux

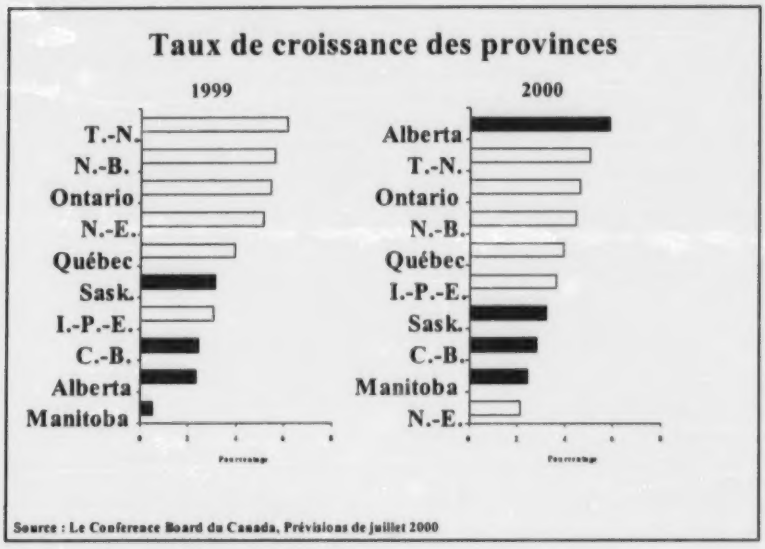


Figure 1 : Taux de croissance des provinces

Le besoin d'une stabilité plus grande grâce à un développement économique accru dans l'Ouest canadien est important. Pour les années 1999 et 2000, la croissance économique réelle se situe à plus de 4 pour cent par année. Pourtant, la majeure partie de l'Ouest canadien ne participe pas énormément à cette croissance. En 1999, les provinces de l'Ouest ont enregistré quatre des cinq taux de croissance les plus faibles du pays. En 2000, c'est l'Alberta qui devrait connaître le plus fort taux de croissance du pays, mais les trois autres provinces de l'Ouest partageront avec la Nouvelle-Écosse les taux de croissance les plus faibles. Il se trouve que l'Ouest doit se mesurer à de nombreuses difficultés économiques.

Dans l'Ouest canadien, les schémas de croissance et les niveaux de prospérité varient considérablement. Ils varient selon l'industrie, selon la province, selon qu'il s'agit des villes ou des campagnes.

Aujourd'hui, la performance de l'économie de l'Ouest canadien reste énormément tributaire des ressources naturelles. L'activité économique des secteurs primaires, à savoir le pétrole et le gaz, les forêts, l'agriculture et les industries extractives, représentent 15 pour cent de la production directe de l'Ouest, contre 3 pour cent pour le reste du Canada. De plus, maints autres secteurs économiques et emplois de l'Ouest canadien comptent sur le secteur des ressources naturelles pour leur survie.

Dans la gestion de la transition économique, il est reconnu que l'aptitude à créer de la prospérité dans l'Ouest canadien dépendra de la bonne gestion du savoir – la capacité de le créer, de l'acquérir, de l'exploiter et de l'utiliser – à la fois dans les industries primaires et les industries d'aval. La connaissance conduit à l'innovation, à la découverte de nouvelles façons de faire les choses, à de nouvelles solutions aux problèmes et à de nouveaux avantages. La connaissance est devenue aussi importante que les avoirs matériels, les avoirs financiers et les ressources naturelles comme source de croissance économique. Elle donne aux économies leur avantage concurrentiel sur les marchés mondiaux. L'innovation par l'application des connaissances aide les entreprises de l'Ouest canadien à résoudre certaines des difficultés qu'a connues la région durant son

histoire en tant qu'économie fondée sur les ressources naturelles. Mais il reste beaucoup plus à faire pour définir les systèmes d'innovation de la région et pour mettre en place des structures d'accélération du processus.

Le rôle des petites entreprises est un autre facteur clé qu'il convient d'aborder lorsqu'on parle de développement économique et de diversification de l'économie de l'Ouest. Les petites entreprises et les micro-entreprises représentent environ 50% de tous les emplois de l'Ouest canadien, soit environ 5% de plus que pour le reste du Canada. Les petites entreprises et l'esprit d'entreprise sont deux facteurs à considérer pour résoudre les problèmes des groupes et des individus qui sont souvent victimes des changements économiques constants entraînés par l'économie du savoir. Les femmes, les francophones, les Autochtones, les personnes handicapées ou encore les jeunes, peuvent tous, avec une aide adéquate, trouver véritablement leur place dans la société, grâce au monde de l'entreprise.

Figure 2 : Emplois, selon la taille de l'entreprise

La question du dépeuplement des campagnes constitue une autre dimension des difficultés économiques de l'Ouest canadien. À mesure que les ruraux de toutes origines ethniques quittent leurs campagnes pour tenter leur chance dans les villes, de nouvelles contraintes apparaissent. L'infrastructure économique et sociale des villes est mise à rude épreuve par les nouveaux venus des régions rurales et d'autres parties du pays.

Un nouvel ensemble de difficultés et d'obstacles au développement et à la croissance a fait son apparition dans l'Ouest canadien. Les programmes et initiatives visant à soutenir les petites entreprises, à encourager l'innovation, à stimuler l'investissement dans les nouvelles technologies et à améliorer la productivité renforceront la base économique de l'Ouest. La complexité des questions économiques entraînées par l'apparition de la « nouvelle économie » nécessitera une capacité accrue d'évaluer l'incidence des politiques et programmes sur l'Ouest canadien et sur ses habitants. Elle nécessitera aussi une démarche plus proactive et plus sensible aux régions lorsqu'il faudra planifier et appliquer des initiatives nationales et régionales.

B. Résultats escomptés et diagramme des principaux engagements

Figure 3 : Diagramme des principaux engagements		
Offrir aux Canadiens :	Attesté par :	Réalisations mentionnées dans :
Des programmes de développement économique destinés aux collectivités de l'Ouest	• de nouveaux programmes de développement économique, en partenariat avec d'autres partenaires fédéraux, les gouvernements provinciaux, les municipalités urbaines, les collectivités et les groupes clients stratégiques; • l'incidence économique des programmes et partenariats.	• Voir la section II C.5 et la section II D.1.
Un service aux petites entreprises et aux chefs d'entreprise, grâce à des partenariats novateurs et à un service axé sur la clientèle	• la création d'emplois et la découverte de nouveaux débouchés commerciaux; • l'atteinte des normes de service à la clientèle; • les taux de satisfaction de la clientèle; • l'évolution du nombre des petits et moyens exportateurs; • l'étendue de la région géographique desservie par les points du Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien (y compris les Centres de services aux entreprises du Canada, les Sociétés d'aide au développement des collectivités et les Centres pour les femmes entrepreneurs); • l'étendue du groupe cible (par exemple les jeunes, les francophones, les femmes, etc.).	• Voir les sections II C.1, II C.2, II C.3 et II C.4 et la figure 4 : Enquêtes sur la satisfaction des clients et des partenaires
Du capital pour les petites entreprises et les entrepreneurs	• les petites entreprises qui sont lancées, leurs taux de croissance et leur longévité; • l'efficacité d'exécution; • les taux de satisfaction de la clientèle; • les taux d'utilisation; • l'étendue des mesures prises dans les régions rurales, les industries de pointe et les secteurs technologiques.	• Voir la section II C.2
L'aide du gouvernement fédéral dans les périodes de crise	• la réponse des gens de l'Ouest en matière d'aide aux victimes d'inondations (satisfaction des clients); • la normalisation des activités dans les régions touchées par la catastrophe; • les emplois créés grâce à la restructuration économique.	• Voir la section II C.6 et la figure 4 : Enquêtes sur la satisfaction des clients et des partenaires
La représentation des intérêts de l'Ouest dans les décisions nationales	• les nouvelles possibilités de passation de marchés offertes aux entreprises de l'Ouest canadien; • la prise en compte des intérêts de l'Ouest dans les politiques internes et internationales du Canada (environnement, etc.).	• Voir la section II D.1

C. *Réalisations*

Figure 4 : Enquête sur la satisfaction des clients et des partenaires

En raison de contraintes financières, DEO n'a effectué en 1999-2000 aucune enquête sur la satisfaction des clients ou partenaires dans tout l'Ouest. Deux initiatives actuellement en cours, un projet interne de développement du système de la planification intégrée et de la mesure du rendement, et l'Initiative d'amélioration du service, entreprise à l'échelle de l'administration fédérale, permettront des mesures plus uniformes et plus économiques durant le prochain exercice qui commencera en avril 2001.

- Les enquêtes menées auprès de la clientèle ayant participé aux colloques parrainés par DEO montrent un niveau élevé de satisfaction par rapport aux services offerts. En outre, les lettres de remerciement spontanées qu'a reçues le ministère sont beaucoup plus nombreuses que les quelques plaintes.
- La Société du réseau de DC de l'Alberta a travaillé avec DEO à la conception d'instruments d'enquête sur la satisfaction des clients, pour utilisation par les SADC de l'Alberta, notamment une enquête générale, une enquête sur la formation et une enquête sur le programme des travailleurs autonomes. Ces instruments ont été partagés avec les trois autres associations DC de l'Ouest.
- Les résultats des enquêtes montrent un niveau élevé de satisfaction des clients pour les services de l'IFE (évaluation de Jim August Consultants, décembre 1998).
- La plupart des petites entreprises clientes sont satisfaites de leur dernier contact avec le CSEC, ainsi que de l'information et de l'aide qu'elles ont reçues du personnel (évaluation de Ference Weicker, octobre 1998).
- La majorité (58 %) des clients de DEO étaient satisfaits du service qu'ils ont reçu; seulement 19 % d'entre eux ont exprimé un certain mécontentement suite à leur communication (enquête Angus Reid Group, décembre 1998). Les agents du service à la clientèle sont faciles à atteindre, ils sont compétents, bien formés et serviables, et ils répondent aux demandes avec professionnalisme et courtoisie. Les clients évaluent favorablement les employés pour leurs connaissances de l'entreprise et pour leur promptitude à répondre aux appels téléphoniques et aux demandes de renseignements par courrier électronique.
- DEO obtient de bonnes notes pour neuf des plus importants attributs du service (Angus Reid Group, décembre 1998).
- Les résultats d'une enquête des SADC (mars 1998) ont établi à 6,2, sur une échelle de 1 à 10 (1 = très insatisfait et 10 = très satisfait), le niveau moyen de satisfaction à l'égard du soutien fourni par DEO.

Pour répondre efficacement aux besoins de l'Ouest canadien, le ministère s'est organisé en quatre secteurs d'activité et trois programmes essentiels. Les secteurs d'activités et leurs objectifs sont les suivants :

- **Partenariats de services :** élaboration et mise en œuvre d'arrangements novateurs et/ou de remplacement en matière de prestation de services, d'une manière qui réponde aux besoins des collectivités, des PME et des chefs d'entreprise de l'Ouest canadien.

- **Services de financement :** fonds d'emprunt ciblés, appliqués en collaboration avec les institutions financières du secteur public et du secteur privé, et autres formes d'aide facilitant l'accès à des emprunts conventionnels ou à un financement par prise de participations. Les fonds d'emprunts ont été établis pour répondre aux besoins de financement des petites entreprises qui évoluent dans des secteurs mous ou dans des secteurs nouveaux.

- **Services d'information :** utilisation accrue des technologies de l'information pour offrir des instruments économiques d'information commerciale, par l'adaptation de l'information aux besoins des PME et des chefs d'entreprise de l'Ouest canadien.

- **Services ciblés d'aide aux entreprises :** aide aux PME et aux chefs d'entreprise dans l'élaboration de plans d'entreprise et la vente à l'exportation et au secteur public.

Les trois programmes essentiels et leurs objectifs sont les suivants :

- **Initiatives stratégiques et projets spéciaux :** partenariats secteur public/secteur privé, initiatives fédérales, provinciales et tripartites de développement économique pour stimuler l'innovation et développer l'économie de l'Ouest canadien.

- **Programmes nationaux :** application de programmes nationaux de développement économique, notamment le Programme des travaux d'infrastructure, les initiatives communautaires spéciales de réadaptation économique et les mesures de secours et d'aide.

- **Programmes hérités :** administration et recouvrement des contributions remboursables, selon les conditions des accords de contribution passés les années précédentes en vertu du Programme de la diversification de l'économie de l'Ouest (PDEO), du Programme de développement industriel régional (PDIR) et du Programme de développement industriel relié au transport dans l'Ouest (PDITO).

Voici un examen plus détaillé des réalisations, par secteur d'activité et par programme essentiel, réalisations qui sont rattachées aux résultats particuliers décrits dans la figure 3. Pour certaines initiatives, des évaluations formelles ont été effectuées et les résultats sont utilisés pour modifier les programmes afin de mieux répondre aux besoins des clients. Dans d'autres domaines, des cadres d'évaluation sont en cours d'élaboration, doublés d'un système de comparaison, d'un système de suivi et d'un système d'établissement de rapports qui permettront de mesurer les réalisations d'une manière plus détaillée.

C.1 Partenariats de services

Image de DEO : Partenariats de service, offrant plus de 100 points de service personnalisés dans l'Ouest canadien

L'objectif du secteur d'activité Partenariats de services est de développer et de mettre en œuvre des arrangements novateurs en matière de prestation de services, qui puissent répondre aux besoins des collectivités et des petites entreprises de l'Ouest. Les activités des partenariats de services de DEO s'appliquent à renforcer et à élargir le Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC).

Figure 5 : Partenariats de services

Résultats	Mesures	Retombées
1. Services aux entreprises : les petites entreprises et les chefs d'entreprise, y compris les groupes cibles, peuvent accéder facilement aux services offerts aux entreprises.	• Nombre de points de services du RSEOC qui desservent les entrepreneurs ruraux, les femmes, les Autochtones, les entrepreneurs handicapés, les francophones.	• Les petites entreprises et les entrepreneurs peuvent accéder facilement aux services grâce à plus de 100 points de service.
	• Nombre total de services fournis et nombre total de clients desservis par les membres du RSEOC.	• 992 466 services à la clientèle ont été fournis par les membres du RSEOC (à l'exclusion des visites sur le site Web), ce qui comprend 90 SADC, 4 CSEC, 4 bureaux IFE et 6 bureaux de services à la clientèle de DEO.
2. Les petites entreprises reçoivent constamment un service de haute qualité des partenaires du Réseau.	• Niveau de satisfaction des clients.	• DEO et l'Association DC de l'Alberta ont conjointement élaboré des instruments d'enquête sur la satisfaction des clients des SADC.
	• Normes de service établies.	• Les quatre associations provinciales de DC travaillent avec leurs SADC membres pour s'assurer qu'une norme minimale de service est offerte aux clients.
		• Tous les bureaux de l'IFE ont en place les niveaux souhaités de service.

<table>
<tr>
<td>3. Visibilité : les petites entreprises reconnaissent les partenaires du Réseau comme une source essentielle de services aux petites entreprises.</td>
<td>• Enquête de sensibilisation.

• Nombre total d'événements promotionnels organisés par les membres du RSEOC.</td>
<td>• Les résultats de l'enquête sur la sensibilisation des PME effectuée par Angus Reid Group en juillet 1999 sont les suivants :

Sensibilisation totale des PME
<table><tr><th>Partenaire du service</th><th>Résultats de juillet 1999</th></tr><tr><td>SADC</td><td>38 %</td></tr><tr><td>IFE</td><td>32 %</td></tr><tr><td>CSEC</td><td>28 %</td></tr><tr><td>DEO</td><td>57 %</td></tr></table>• Les SADC et l'IFE ont organisé respectivement 2 879 et 89 événements promotionnels en 1999-2000.</td>
</tr>
<tr>
<td>4. Développement économique communautaire (DEC) : les collectivités ont accès à des services de développement économique communautaire.</td>
<td>• Nombre total de projets ou initiatives de développement économique communautaire entrepris par les membres du RSEOC.

• Nombre total de bénévoles ou heures de bénévolat.</td>
<td>• Les SADC ont entrepris 687 projets de DEC à long terme et ont organisé 924 événements DEC de courte durée en 1999-2000.

• Un total de 2 872 bénévoles, dont 996 membres de conseils, ont fourni 22 453 heures de soutien aux SADC en 1999-2000.</td>
</tr>
<tr>
<td>5. Soutien intégré du réseau : gestion performante et efficace des partenariats de services, notamment la coordination des partenaires du réseau.</td>
<td>• Niveau de satisfaction des partenaires du réseau.

• Pourcentage des fonds disponibles engagés/décaissés.

• Frais d'administration du programme en pourcentage des coûts totaux du programme.

• Mesure dans laquelle la simplification des systèmes administratifs améliore la prestation de services coopératifs ou autres.</td>
<td>• Une enquête des SADC de la C.-B. a permis de constater que la satisfaction à l'égard de DEO avait augmenté par rapport à l'année antérieure. Voir la figure 4 : Enquêtes sur la satisfaction des clients et des partenaires

• 99 pour cent des fonds opérationnels destinés aux partenaires du service ont été décaissés

• Les coûts ministériels de l'administration des programmes sont inférieurs à 1 pour cent des coûts totaux du programme.

• Des accords pluriannuels de contribution ont renforcé le cadre de responsabilité entre DEO et l'IFE, et entre DEO et les associations de DC.</td>
</tr>
</table>

6. Vision commune du RSEOC.	• Niveau de soutien d'une vision commune parmi les partenaires du réseau.	• Les associations de DC ont présenté durant l'année une ébauche d'énoncé de vision aux membres; le secrétaire d'État a distribué par la suite un document de travail pour obtenir une rétroaction.
7. Stratégie des fonds d'investissement du RSEOC.	• Degré de redistribution des fonds d'investissement existants.	• Des réserves pour prêts sur prêts sont en place pour les SADC en Alberta et en C.-B.
	• Nombre total d'arrangements de mobilisation de fonds entre les partenaires et les prêteurs classiques.	• Le Worker Opportunity Fund et le Columbia Basin Trust de la C.-B. ont réussi à lever des fonds conventionnels selon un rapport d'environ six à un. Cette année, en C.-B., un nouveau fonds d'emprunt, le Small Business/Community Enterprise Investment Fund, a permis de mobiliser des fonds auprès de la société d'assurance de la C.-B., selon un rapport de dix à un.
	• Volume des nouveaux fonds d'investissement fournis aux partenaires.	• DEO a versé 2 millions de dollars de nouveaux fonds aux SADC et 292 000 $ de nouveaux fonds à l'IFE en 1999-2000. Le bureau de DEO en Saskatchewan a créé deux fonds d'emprunt ciblés pour les SADC totalisant 3 millions de dollars, un dans le secteur forestier et l'autre comme initiative de développement économique, pour le bénéfice des collectivités métisses bordant le Primrose Lake Air Weapons Range.

C.2 Services de financement

Image de DEO: Services de financement – aider les entreprises à obtenir le capital dont elles ont besoin pour croître et contribuer à la diversité économique.

DEO a une diversité de fonds d'emprunt qu'il applique en collaboration avec les institutions financières et qui dans tout l'Ouest canadien apportent du financement aux secteurs ciblés, dans les domaines de la technique et du savoir, ainsi qu'au secteur des produits agricoles à valeur ajoutée et aux micro-entreprises. Depuis 1995, le Programme des fonds d'emprunt a offert des informations commerciales, des contacts, du capital et des services à plus de 1 600 clients, ce qui a permis à 831 petites entreprises de l'Ouest d'obtenir des prêts approuvés totalisant 99 millions de dollars, par l'entremise des institutions financières.

La valeur combinée des prêts mis à la disposition du Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien au cours des cinq dernières années dépasse le quart de milliard de dollars.

Figure 6 : Services de financement

Résultats	Mesures	Retombées
1. Sensibilisation accrue au financement, accès au financement (par emprunt ou par fonds propres) pour les PME des secteurs porteurs ciblés, ainsi que pour les femmes entrepreneurs et les micro-entreprises, produisant les effets suivants pour 1999-2000 : a) Fonds d'emprunt de DEO – 475 prêts, pour un total de 34 millions de dollars, plus financement supplémentaire de 12 millions de dollars d'autres sources. b) Fonds d'emprunt SADC – 2 440 prêts pour un total de 54 millions de dollars c) Fonds d'emprunt IFE – 180 prêts pour un total de 4 millions de dollars.	• Satisfaction des clients • Taux de participation pour les fonds d'emprunt de DEO, des SADC et de l'IFE. • Montant du financement supplémentaire (autre) obtenu par les clients de DEO.	• Voir la figure 4 : Enquêtes sur la satisfaction des clients et des partenaires • Plus de 395 clients ont été servis et 325 prêts d'une valeur totale de 19,6 millions de dollars ont été approuvés par les institutions financières partenaires de DEO • Le financement « autre » fourni aux clients des fonds d'emprunt de DEO n'est pas actuellement mesuré, mais on croit qu'il atteint 10 millions de dollars • Prêts des SADC : 1 805 prêts, totalisant 45 267 950 $, ont créé/maintenu 5 359 emplois. • Prêts de l'IFE : 96 prêts, totalisant 2 525 211 $.
2. Meilleure planification d'entreprise par les clients.	• Satisfaction des clients. • Taux d'approbation de prêts.	• Voir la figure 4 : Enquêtes sur la satisfaction des clients et des partenaires • 37 pour cent des prêts des fonds sectoriels ont été approuvés, plus 283 micro-prêts.

3. Relations efficaces avec les partenaires financiers.	• Satisfaction des partenaires.
	• Taux de participation pour les fonds d'emprunt de DEO, des SADC et de l'IFE.
		• Voir la figure 5 : Partenariats de services
		• Prêts jusqu'à aujourd'hui :
		  • par les institutions financières partenaires de DEO, 831 prêts totalisant plus de 99 millions de dollars
		  • par les SADC, 10 133 prêts totalisant 232,6 millions de dollars
		  • par les IFE, 581 prêts totalisant 14 millions de dollars

4. Utilisation efficace des ressources disponibles.	• Données réelles et données prévues.	• Voir figure 12 : Programmes hérités, et Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
5. Amélioration des compétences financières des préposés au service à la clientèle de DEO, l'accent étant mis sur : a) la connaissance des marchés de capitaux et des modes de financement; b) la mise en marché, la planification d'entreprise et les techniques d'encadrement	• Satisfaction des clients de DEO • Pourcentage des employés du service à la clientèle qui ont été formés	• Voir figure 4 : Enquêtes sur la satisfaction des clients/partenaires • Meilleures pratiques, consultation et séances de rétroaction organisées avec tous les employés du service à la clientèle. • Divers exposés et séances d'information sur le financement et les sources de capital, organisés par les services à la clientèle pour les employés de toutes les régions. • Séminaires de planification d'entreprise développés et dispensés aux clients à la fois par le personnel du développement des programmes et le personnel des services à la clientèle.

C.3 Services d'information

Image de DEO : Services d'information – développer des sources d'information pour les PME de l'Ouest canadien

Le secrétariat des Services d'information aide les autres domaines de services essentiels de DEO et le Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien à fournir aux petites entreprises et aux entrepreneurs une information pertinente et actuelle en version électronique.

Le groupe des services d'information se concentre sur la manière de servir les clients, selon deux perspectives : produits et services d'information pouvant être mis directement à la disposition des clients via l'Internet (www.deo.gc.ca) et produits et services qui aident DEO et ses partenaires à mieux servir les clients. DEO développe son propre « Intranet » et le ministère a créé un « Extranet » pour renforcer ses capacités de communication avec les partenaires du réseau. Le système d'information sur les clients a été mis au point pour consigner l'information sur chaque client. La distribution de cette information à tous les agents de prestation des services de DEO permet de s'assurer que les clients obtiennent le genre de service et d'intervention dont ils ont besoin.

Figure 7 : Services d'information		
Résultats	**Mesures**	**Retombées**
1. Les petites entreprises de l'Ouest ont accès à un service intégré d'information qui offre : • des informations et des produits, principalement interactifs, adaptés à leurs besoins particuliers; • des renvois à des sources d'information plus spécialisées.	Taux observé d'utilisation du RSEOC et des produits d'information du site Web public. Satisfaction des petites entreprises à l'égard de : • l'accessibilité du service; • l'à-propos et la qualité du service utilisé; • l'introduction à un site Web DEO de la « troisième génération ».	• Les séances d'utilisateur du site Web de DEO pour 1999-2000 sont de 191 000, soit 56% de plus que l'année antérieure (122 000). • La rétroaction des utilisateurs indique une bonne acceptation du site et une satisfaction à l'égard de ce qui est offert. Le nombre d'habitués est plus élevé que la moyenne. • Niveau élevé de satisfaction à l'égard des liens avec d'autres sites pertinents et en particulier les CSEC et Strategis. • La page la plus prisée est le questionnaire « Suis-je un entrepreneur? » • Le passage au site Web public répondra aux lignes directrices fédérales Gestion électronique de données.
2. Les membres du RSEOC sont équipés pour fournir un service uniforme et de qualité aux PME clientes, le personnel de première ligne comprend et utilise le plein potentiel des produits d'information/de l'infrastructure électronique, grâce à la formation, au service de dépannage et au partage de l'information.	• Capacité des membres du Réseau et du personnel de DEO de livrer un éventail complet de produits d'information. • Taux observé d'utilisation. • Satisfaction parmi les membres du réseau.	**Membres externes** • Tous les bureaux de Développement des collectivités et de l'Initiative pour les femmes entrepreneurs ont un accès complet aux produits du RSEOC grâce à l'Extranet, notamment : bibliothèque de référence, annuaire des membres et services de dépannage. • La preuve anecdotique indique un niveau élevé de satisfaction parmi les membres du RSEOC. • Des formateurs en matière de réseaux ont été fournis aux SADC durant l'été 1999. Accent mis sur l'Extranet de DEO, le passage à l'an 2000, l'Internet et la recherche Internet, ainsi que sur

		l'utilisation générale de l'informatique. La rétroaction a été extrêmement favorable; décision unanime de renouveler le programme pour 2000-2001. **Systèmes internes de DEO** • Système d'information sur les clients (SIC), mise à niveau en novembre 1999 du suivi des événements en ligne. • 31 100 interactions de clients ont été enregistrées pour 1999-2000. • Formation à Lotus Notes dispensée à tous les agents du service à la clientèle et aux autres employés de DEO.
3. Une infrastructure électronique qui permet à tous les partenaires du Réseau d'accéder à un bassin collectif de produits et instruments d'information, et qui offre un service uniforme, rapide et de haute qualité aux PME de l'Ouest (avec le soutien de la Direction générale des Technologies de l'information et celui des partenariats de services).	• Mise en œuvre et développement constant de l'infrastructure électronique, notamment la phase 2 du Système d'information sur les clients (SIC), Extranet et Intranet. • Taux observé d'utilisation, genre de membres du Réseau et genres de produits utilisés. • Comparaison avec d'autres produits d'information électronique d'organismes régionaux, sur le plan des normes, de l'accès et de l'utilisation.	• Une infrastructure Lotus Notes pleinement fonctionnelle est maintenant en place, pour soutenir le SIC et les systèmes connexes, et pour permettre un partage avec les CSEC. • Projet pilote Intranet (pour le personnel de DEO uniquement) achevé avec succès. L'utilisation d'Intranet a augmenté de 14% par rapport à l'année précédente. • L'utilisation d'Extranet augmente constamment (11% par rapport à l'année précédente), et de nouveaux éléments sont constamment ajoutés à la bibliothèque de référence. • Activités d'évaluation entreprises pour répondre aux lignes directrices GED.

C.4 Services ciblés d'aide aux entreprises

Image de DEO : Services ciblés d'aide aux entreprises – fournir aux chefs d'entreprise l'aide dont ils ont besoin pour lancer une nouvelle entreprise et la faire croître.

DEO, avec ses partenaires, offre un éventail de programmes et de services aux entreprises destinés à répondre aux besoins des chefs d'entreprise et des petites et moyennes entreprises de l'Ouest canadien. Ces services comprennent l'information sur les programmes gouvernementaux d'aide; l'information financière économique, industrielle et comparative; l'information sur les prêts aux entreprises; enfin la planification d'entreprise et l'aide sous forme de conseils, notamment les colloques sur tel ou tel sujet intéressant les entrepreneurs et les PME, par exemple le financement d'entreprises et l'exportation. Ces services sont fournis directement par le personnel du service à la clientèle de chacun des sept bureaux de DEO de l'Ouest canadien, et indirectement par l'entremise d'un réseau regroupant d'autres organismes de services aux entreprises, par exemple les SADC et les IFE situés dans l'Ouest canadien. Le tableau ci-après résume les activités et les réalisations des sept bureaux de prestation des services de DEO. Le travail des partenaires du réseau a été abordé ci-dessus dans la section C.1 Partenariats de services.

Figure 8 : Services ciblés d'aide aux entreprises

Résultats	Mesures	Retombées
1. Le personnel de DEO répondra à 28 000 demandes de renseignements des clients et augmentera par la suite le chiffre de 10 pour cent par an.	Tendance du nombre de demandes de renseignements auxquelles il a répondu.	• 25 550 demandes de renseignements d'une durée de moins de 30 minutes.
2. Le personnel de DEO fournira directement des services de planification d'entreprise à 5 900 clients, ce qui conduira en 2001 à 1 500 plans d'entreprise complétés, et il augmentera par la suite de 10% par an le nombre de clients recevant des services pour la préparation de plans d'entreprise.	Tendance du nombre de clients : • utilisant les services de DEO en matière d'évaluation d'options et de planification de mesures; et, • en possession de plans d'entreprise.	• 5 180 clients ont reçu des services de *planification d'entreprise*. • 168 projets parmi 210 demandes ont été approuvés pour le Programme Premiers emplois en sciences et en technologie (212 emplois créés). • 686 clients ont assisté à 24 colloques sur le financement. • 2 039 clients ont assisté à 24 colloques sur la planification d'entreprise. • 2 242 clients ont reçu des conseils personnalisés.

3. Le personnel de DEO fournira directement à 2 000 petites et moyennes entreprises (clientes de DEO) des services de préparation à l'exportation, ce qui permettra à 900 d'entre elles, d'ici à l'an 2001, d'effectuer une première vente ou d'augmenter ses ventes à l'exportation sur un marché international.	Tendances du nombre de PME participantes qui font une première vente à l'exportation ou qui augmentent leurs ventes.	• 2 300 clients ont reçu des services de *préparation à l'exportation*. • 120 projets parmi 142 demandes ont été approuvés en vertu du Programme d'emploi en commerce international (137 postes créés). • 1 780 clients ont assisté à 58 colloques sur la planification des exportations. • 384 clients ont reçu des conseils personnalisés sur l'exportation.
4. Le personnel de DEO fournira directement à 1000 petites et moyennes entreprises (clientes de DEO) des services de *vente au secteur public*, ce qui permettra à 200 d'entre elles, d'ici à l'an 2001, d'effectuer une première vente au secteur public ou d'augmenter ses ventes à ce secteur.	Tendance du nombre de PME participantes qui soit effectuent leur première vente à des administrations publiques soit enregistrent des taux de croissance plus élevés que la moyenne dans leurs ventes au secteur public.	• 1 074 clients ont reçu des services de *vente au secteur public*. • 2 événements liés à d'importants projets de la Couronne faisant intervenir 21 clients. • 787 clients ont assisté à 26 colloques portant sur les ventes au secteur public. • Des conseils personnalisés sur la vente au gouvernement ont été fournis à 266 clients.

C.5 Initiatives stratégiques

Image de DEO : Initiatives stratégiques – partenariats secteur public/secteur privé, initiatives fédérales, provinciales et tripartites de développement économique

L'objectif des Initiatives stratégiques et des Projets spéciaux est de développer de nouveaux programmes et de nouvelles initiatives pour stimuler le développement économique de l'Ouest canadien. L'intention est de former un partenariat avec d'autres acteurs importants, tels les administrations, les établissements d'enseignement, les instituts de recherche et l'industrie. Au cours de l'année, DEO a lancé plusieurs initiatives qui ont été développées avec des associations industrielles et des entreprises privées, des instituts de recherche, des administrations provinciales et municipales, d'autres ministères fédéraux et huit universités de l'Ouest.

La priorité du ministère porte maintenant sur les initiatives liées aux sciences et à la technologie. En effet, DEO prend des mesures sur plusieurs fronts pour réduire le « déficit d'innovation » décelé par l'Organisation de coopération et de développement économique. L'Initiative Westlink destinée à soutenir les activités des universités de l'Ouest pour l'exploitation commerciale des technologies s'est poursuivie, ainsi que le

Programme Premiers emplois en sciences et technologie, qui fournit un personnel qualifié aux PME pour les aider à adopter de nouvelles technologies. Autres initiatives :

- Établissement d'un Centre de ressources technologique en Saskatchewan pour l'essai de nouveaux procédés et de nouvelles techniques dans l'industrie des textiles et du vêtement;
- Création d'une installation autonome – le Centre des sciences structurelles de la Saskatchewan – qui offrira à l'U de S une interface avec le Centre canadien de rayonnement synchrotron;
- Mise en place, à l'Université de Regina, d'un centre de technologie des gaz à effet de serre, qui mettra au point des techniques d'atténuation à court terme et à moyen terme, en mettant un accent particulier sur le secteur de l'énergie. A aussi développé un site Web pour les acheteurs/vendeurs de technologies des gaz à effet de serre, et a exécuté un projet avec le Centre albertain de la technologie des changements climatiques, afin de catalyser le développement et la démonstration de technologies respectueuses du climat;
- Établissement d'un SMARTPark à l'Université du Manitoba pour attirer les entreprises de haute technologie et de recherche;
- Appui à 26 projets dans le cadre du programme de la Fondation canadienne de l'innovation;
- Fourniture d'équipements spécialisés aux universités de l'Alberta, de Calgary et de Lethbridge pour les aider à établir un consortium en vue de la recherche sur la génomique des protéines en Alberta;
- Plusieurs projets lancés avec l'entreprise privée, les centres de recherche et les universités pour le développement de technologies destinées aux industries maritimes.

Figure 9 : Initiatives stratégiques

Résultats	Mesures	Retombées
1. Répondre aux besoins nouveaux définis par les petites entreprises et les chefs d'entreprise.	Amélioration de la croissance et de la rentabilité des petites entreprises de l'Ouest comprises dans des groupes cibles.	Des stratégies et des initiatives ont été développées pour répondre aux besoins de tous les groupes cibles suivants – Autochtones, francophones, jeunes, personnes handicapées, femmes. Le nombre d'entreprises lancées et détenues par des personnes de ces groupes s'accroît.
2. Bons rapports avec les provinces, les autres ministères fédéraux, les organisations industrielles et autres partenaires.	Satisfaction des partenaires.	Voir figure 4 : Enquêtes sur la satisfaction des clients et des partenaires.

3. Application d'un processus de lancement, de développement, d'application et de suivi des initiatives stratégiques et projets spéciaux, notamment adoption de grandes orientations stratégiques pour les activités stratégiques du ministère.	Stratégies conçues et mises en œuvre, et orientations stratégiques établies.	DEO a établi une stratégie ministérielle selon laquelle les activités seront réparties en quatre catégories – le rôle d'orientation et de coordination du gouvernement fédéral, l'innovation – la nouvelle économie, la promotion des affaires et l'esprit d'entreprise, enfin la recherche et l'analyse économique.
4. Suivi et notification des ententes fédérales-provinciales de développement économique et des ententes de développement urbain.	Nombre d'ententes mise en application, et réalisations économiques des ententes.	Des ententes de partenariat pour le développement économique dans l'Ouest sont en vigueur dans les quatre provinces de l'Ouest et prévoient des contributions fédérales et provinciales de 160 millions de dollars destinées aux priorités économiques de l'Ouest. Plusieurs ententes sur le développement urbain ont également été conclues, notamment pour le développement des quartiers est de Vancouver, des projets de cogénération avec la ville de Saskatoon, dix nouvelles propositions au titre de l'entente sur le développement de Winnipeg, six projets avec Développement économique Edmonton à l'appui d'une stratégie globale de planification économique communautaire, et un projet avec Calgary pour le développement d'une démarche stratégique et coordonnée à l'appui d'activités de développement économique et de microentreprises.

C.6 Programmes nationaux

Image de DEO: Programmes nationaux – appliquer des programmes et fournir des services aux Canadiens de l'Ouest pour accroître de diverses façons la qualité de vie.

DEO est responsable de l'application de programmes nationaux de développement économique, notamment le programme des travaux d'infrastructure et les initiatives spéciales d'adaptation économique des collectivités, destinées à atténuer les conséquences économiques d'événements tels que les réductions et fermetures d'installations fédérales ou les catastrophes naturelles.

Deux exemples parmi plusieurs sont le travail que DEO a accompli pour atténuer le retrait d'EACL des Laboratoires Whiteshell à Pinawa au Manitoba, et pour aider les collectivités côtières de la C.-B. à s'adapter suite aux changements dans l'industrie de la pêche.

DEO est chargé de distribuer 3,75 millions de dollars sur les 5 millions de dollars des fonds fédéraux d'adaptation communautaire qui ont été annoncés en décembre 1998, lorsque EACL a indiqué son intention de se retirer des Laboratoires Whiteshell et de déclasser les installations. DEO verse ces fonds par l'entremise de la Société d'aide au développement des collectivités de Winnipeg River Brokenhead, en se fondant sur les recommandations d'un comité directeur composé de représentants locaux. Le fonds d'adaptation communautaire de Whiteshell a facilité l'agrandissement d'un parc industriel à Beauséjour, l'installation d'un centre communautaire et centre de conférences à Lac du Bonnet, un projet touristique Sundial à Pinawa, et un organisme régional de développement touristique. Plusieurs autres projets sont à l'étude.

DEO continue de travailler en association avec le gouvernement du Manitoba pour soutenir l'Office de développement économique de Whiteshell (ODEW), un organisme spécial de développement économique qui a été établi pour lancer de nouvelles activités économiques dans la région de Pinawa. Comme résultat de cette mesure, quatre entreprises du secteur privé ont été établies par les anciens employés d'EACL et sont maintenant locataires des Laboratoires Whiteshell.

DEO aide aussi à la privatisation de l'Unité des technologies des déchets d'EACL. Le gouvernement du Canada a récemment approuvé un soutien financier de 10 millions de dollars pour cette initiative, et DEO appliquera la moitié de cette somme à l'établissement d'un centre international de formation et de démonstration pour la gestion des déchets de combustible nucléaire au Laboratoire de recherches souterrain de Lac Du Bonnet. La privatisation préservera les emplois de 80 employés travaillant actuellement pour EACL et pourrait faire passer le nombre d'emplois à 150 ou 200 si l'entreprise réussit.

Un autre exemple de la manière dont DEO défend les intérêts de l'Ouest canadien est le Plan d'adaptation de l'industrie des pêches en Colombie-Britannique, un plan de 499 millions de dollars. DEO a négocié une contribution fédérale de 18 millions de dollars pour des mesures d'adaptation communautaire sur la côte ouest, ainsi qu'un programme de prêts à l'industrie des pêches de 7 millions de dollars, pour aider les collectivités et les particuliers engagés dans la revitalisation de la pêche du saumon sur la côte ouest.

Figure 10 : Programmes nationaux		
Résultats	**Mesures**	**Retombées**
1. Création d'emplois et renouvellement des infrastructures.	• Nombre d'emplois créés. • Dépenses totales mobilisées pour les infrastructures.	• 35 500 emplois créés. • Dépenses fédérales de 635,5 millions de dollars pour le renouvellement des infrastructures.
2. Adaptation économique des collectivités touchées par la fermeture/réduction d'installations fédérales (par exemple les fermetures de bases ou l'exploitation commerciale des Laboratoires Whiteshell), la modification des politiques fédérales (par exemple la revitalisation de la pêche du saumon du Pacifique) et les catastrophes naturelles (par exemple les inondations de la vallée de la rivière Rouge).	• Incidence économique d'initiatives parrainées par DEO, notamment les emplois qui sont créés/préservés. • Préservation des infrastructures économiques communautaires essentielles telles que les hôpitaux, les centres communautaires et les installations aéroportuaires. • Satisfaction des acteurs économiques/organismes partenaires.	• Grâce à l'Office de ODEW, quatre entreprises du secteur privé ont été établies. • Voir le texte de la section C.6 Programmes nationaux • Voir figure 4 : Enquêtes sur la satisfaction des clients et des partenaires.
3. Application efficace de programmes nationaux conduisant à l'approbation ou à la modification rapide de projets ou d'accords, ainsi qu'à l'observation des conditions des ententes.	• Frais généraux administratifs en pourcentage des coûts totaux du programme. • Temps de cycle pour l'approbation des projets. • Satisfaction des clients/partenaires/intervenants.	• Non connu puisqu'il résulte de divers secteurs d'activité et divers mécanismes. • En cours d'évaluation. • Voir figure 4 : Enquêtes sur la satisfaction des clients et des partenaires.
4. Engagement/décaissement complet des fonds disponibles.	• Financement total engagé/décaissé.	• Voir figure 12 : Crédits totaux et dépenses totales de DEO en 1999-2000
5. Fonds fédéraux mobilisés.	• Fonds totaux mobilisés.	• Non connu pour l'instant.

C.7 Programmes hérités

De 1987 à 1995, DEO appliquait le Programme de la diversification de l'économie de l'Ouest (PDEO) aux entreprises de l'Ouest canadien. Le programme offrait des contributions remboursables aux entreprises qui développaient de nouveaux produits, de nouveaux marchés ou de nouvelles technologies ou qui offraient un potentiel de substitution aux importations. L'objectif actuel des programmes hérités est de maximiser le remboursement des contributions remboursables antérieures et de s'assurer que les engagements existants sont payés conformément aux conditions des accords.

La mesure du rendement, indiquée à la Figure 11 : Programmes hérités, est la valeur des contributions remboursées, y compris les recettes connexes. En 1999-2000, DEO a recueilli 29,7 millions de dollars de son portefeuille des programmes hérités, soit 2,7 millions de dollars de plus que prévu. Dans l'exécution de ses activités de recouvrement, le ministère applique une démarche qui consiste à travailler avec les entreprises pour que celles-ci adaptent leurs plans de remboursement aux fluctuations des affaires et à faire en sorte que, avec de bonnes pratiques d'affaires, les entreprises aient de bonnes chances de survivre et de contribuer à la croissance économique de l'Ouest canadien.

Figure 11 : Programmes hérités

Résultats	Mesures	Retombées
1. Contributions remboursables remboursées conformément aux conditions des contrats.	• Recueillir 27,0 millions de dollars en conformité avec les conditions des accords de contribution remboursable.	• Recouvrement de 29,7 millions de dollars.

D. Autres points à noter concernant le rendement

D.1 Les grandes priorités gouvernementales

Un Canada fort et uni

Diversification de l'économie de l'Ouest reconnaît l'importance de servir les entrepreneurs dans les deux langues officielles. DEO a été cité en exemple pour la mise en œuvre de l'article 41, partie VII, de la *Loi sur les langues officielles*. La stratégie de DEO est d'offrir aux entrepreneurs francophones des collectivités de l'Ouest les instruments nécessaires pour qu'ils assurent eux-mêmes leur développement économique et commercial.

DEO soutient aussi la diversité culturelle de l'Ouest en apportant une aide particulière, par exemple le CD novateur *Go West*, qui fait honneur aux talents musicaux de l'Ouest. Comme autres exemples, citons les projets faisant intervenir le Studio du film et du vidéo de l'Université de Regina, le Centre Culturel Franco-Manitobain et le Centre de théâtre du Manitoba.

Le mandat de DEO est de représenter les intérêts de l'Ouest dans le système fédéral. À ce titre, DEO consulte les gens de l'Ouest pour définir leurs besoins et leurs aspirations et utilise cette information pour parler en leur nom dans le système fédéral.

Les enfants et les jeunes

Diversification de l'économie de l'Ouest soutient les jeunes grâce à trois programmes : le Programme d'emploi en commerce international (PECI), le Programme Premiers emplois en sciences et technologie (PEST) et le Programme de stages en développement économique communautaire (PSDEC). Pour plus de détails concernant ces programmes,

voir la figure 8. Un autre exemple du soutien de DEO aux initiatives pour les jeunes est la participation du ministère comme partenaire de Centres de formation de l'Ouest canadien, Global Vision Junior Team. Grâce aux centres de formation Global Vision, les jeunes peuvent s'informer sur le rôle et les activités du Canada dans le commerce international, ainsi que sur les carrières en commerce et développement dans une économie qui se mondialise.

Une économie dynamique

En tant que membre du Portefeuille d'Industrie du gouvernement fédéral, DEO se consacre à l'application du programme micro-économique national dans l'Ouest canadien. DEO doit donc travailler étroitement avec Industrie Canada et d'autres partenaires nationaux, provinciaux et locaux à édifier une économie dynamique et à faire en sorte que l'Ouest canadien opère la transition vers l'économie du savoir.

Au premier plan de tels efforts, il y a le travail de DEO sur l'innovation. Le ministère a réussi à développer, avec des partenaires industriels et universitaires, un réseau d'universités de l'Ouest qui s'efforce de rentabiliser la recherche universitaire. DEO travaille aussi avec l'industrie au développement d'une capacité industrielle de pointe, fondée sur le savoir, dans des domaines de la nouvelle économie tels que la télésanté, la biotechnologie, l'océanologie, les piles à combustible et les matériaux industriels de pointe.

Une autre part essentielle du mandat de DEO est le travail avec les petites entreprises des régions urbaines et rurales pour faire en sorte que les PME atteignent leur potentiel maximal en matière de création d'emplois. Grâce au réseau de prestation des services de DEO, toutes les petites entreprises de toutes les régions peuvent obtenir l'information et l'aide dont elles ont besoin pour démarrer et prospérer.

Et lorsqu'il s'agit de développement communautaire, DEO est sur le terrain, aidant les localités éloignées ou tributaires d'une seule industrie à s'affranchir des industries primaires. DEO et les Sociétés d'aide au développement des collectivités travaillent de concert pour s'assurer que les collectivités puissent croître de l'intérieur et que les entreprises locales puissent s'affranchir des industries primaires en utilisant de nouvelles technologies dans de nouveaux secteurs telles que les services commerciaux, le commerce électronique, les services touristiques et les produits agricoles spécialisés.

Santé et soins de qualité

DEO a établi plusieurs fonds d'emprunt qui favorisent l'exploitation commerciale des nouvelles technologies liées à la santé. Parmi les exemples de projets de DEO axés sur le secteur de la santé, citons le *TR Labs Health Workshop, Innovative Magnetic Resonance Imaging Systems* (IMRIS) et la *Société canadienne de télésanté*. Le projet TR Labs s'emploie à informer les travailleurs de la santé des possibilités offertes par les technologies des communications et de l'information (TCI) et démontrent la capacité des TCI en matière de résolution de problèmes. IMRIS a mis au point un système d'imagerie par résonance magnétique (IRM) peropératoire conçu expressément pour utilisation dans

les neurochirurgies complexes. L'aide de DEO a permis le développement d'un emplacement de démonstration et l'optimisation de l'IRM au Foothills Hospital de Calgary. Le projet de télésanté procure un financement à la Société pour les frais opérationnels de base sur une période de trois ans.

L'environnement

DEO travaille avec le Portefeuille d'Industrie pour régler le problème des changements climatiques et pour s'assurer que les intérêts de l'Ouest canadien sont reconnus et pris en compte. La stratégie de DEO concernant les changements climatiques a trois volets :

- aider l'Ouest canadien à tirer parti des débouchés économiques offerts par les changements climatiques;
- contribuer aux projets qui atténuent les effets des changements climatiques; et,
- s'assurer que l'Ouest n'est pas indûment touché par les mesures nationales appliquées pour régler les problèmes environnementaux.

Plusieurs initiatives conjointes entreprises avec les provinces de l'Ouest, les universités, les industries et d'autres ministères gouvernementaux ont conduit à des projets de recherche, de développement et de démonstration pour la séquestration des gaz à effet de serre, au développement de la pile à combustible et autres activités liées aux changements climatiques. Les initiatives de DEO ont été coordonnées dans le cadre de programmes tels que Mesures d'action précoce en matière de technologie et Partenariats Technologie Canada. DEO travaille afin que l'Ouest canadien tire parti des mesures environnementales et des mesures de développement durable proposées dans le Budget 2000.

Des collectivités plus vigoureuses

DEO contribue de manière importante à édifier des collectivités rurales et urbaines plus fortes dans l'Ouest canadien grâce au Réseau des services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC) qui compte plus de 100 points de services dans l'Ouest canadien. La Section C.1 fournit plus de détails sur le travail du RSEOC dans la communauté rurale de l'Ouest.

En ce qui concerne plus précisément le développement urbain, DEO reconnaît que les villes de l'Ouest canadien sont dotées d'une infrastructure interdépendante – les industries clés, les secteurs d'appui, les organismes de formation et les instituts de recherche – où l'information, la technologie et la main-d'œuvre peuvent être partagées, où les intrants et fournisseurs communs peuvent être rattachés et où des alliances stratégiques peuvent être formées. Les ententes de DEO en matière de développement urbain s'appliquent à la fois à saisir les opportunités et à régler les problèmes auxquels font face les grandes villes de l'Ouest, et en particulier à garantir la pleine participation des groupes cibles dans les économies de ces villes, c'est-à-dire les jeunes, les Autochtones, les francophones, les femmes et les personnes handicapées. Les ententes tripartites de DEO en matière de développement urbain sont des partenariats conclus avec les administrations provinciales et municipales pour coordonner les efforts communs

déployés en vue de régler les problèmes propres à chacune des villes de l'Ouest et pour accroître l'effet de levier des investissements de chaque administration.

DEO s'efforce aussi de construire des collectivités plus vigoureuses en finançant des mesures d'adaptation économique des collectivités. La section C.6 fournit plus de détails sur ces activités.

DEO a aussi apporté un soutien aux collectivités dans son rôle d'agent d'exécution, au nom du gouvernement fédéral, du Programme des travaux d'infrastructure, qui a pris fin en 1999. Les résultats du Programme sont décrits dans la section C.6.

Peuples autochtones

La stratégie de DEO concernant les peuples autochtones consiste à adapter les activités du ministère afin de mieux répondre aux besoins des entrepreneurs autochtones, et elle met en place plusieurs initiatives propres à combler les lacunes de la prestation des services aux entreprises. L'objectif premier de la stratégie de DEO en la matière est d'accroître le nombre d'entreprises autochtones, ainsi que leur taille et leurs marchés. Par exemple, DEO a des partenariats avec plusieurs sociétés autochtones de financement et sociétés autochtones d'aide au développement des collectivités dans l'Ouest, pour les aider à conseiller leurs clients et pour accroître leur accès au capital dont ils ont besoin. DEO s'emploie aussi à établir des Centres de développement d'entreprises autochtones dans les régions urbaines afin de fournir des services aux Autochtones qui vivent dans ces régions. La stratégie permet aux institutions autochtones de se doter de meilleurs moyens pour répondre aux besoins de développement d'entreprises autochtones et de faire intervenir d'autres partenaires du secteur privé. DEO continuera de consulter largement les organisations autochtones et les fournisseurs de services de développement économique autochtone afin de mieux mesurer les besoins de développement en la matière et de définir les nouvelles façons par lesquelles DEO pourrait combler ces besoins.

DEO joue aussi un rôle clé au nom du gouvernement fédéral dans le développement et la mise en œuvre de stratégies autochtones urbaines dans les villes de l'Ouest canadien. Les stratégies intégrées sont des partenariats conçus pour répondre aux besoins des Autochtones urbains dans des domaines tels que les services à l'enfance, l'éducation, l'emploi, le soutien du revenu, le logement, la santé, le développement économique et la justice.

La place du Canada dans le monde

Le commerce international favorise la compréhension entre les pays et il a donc un effet favorable sur la paix et la sécurité dans le monde. Le Canada est un chef de file mondial du commerce, puisque ses exportations représentent plus de 40 pour cent de son produit intérieur brut. Diversification de l'économie de l'Ouest joue un rôle clé dans le soutien du commerce international, grâce à son rôle de partenaire au sein d'Équipe Canada Inc. Les activités de DEO en matière de promotion des échanges sont l'information, la préparation à l'exportation, la présentation de clients à d'autres ressources d'Équipe

Canada Inc. et le PECI. Ce dernier a un double objectif : aider les petites et moyennes entreprises à renforcer leur compétitivité internationale tout en offrant des possibilités d'emploi aux diplômés post-secondaires sans emploi ou sous-employés.

D.2 Initiative pour l'amélioration du service

Récemment, DEO a entrepris de développer un système de mesure du rendement du ministère, qui sera pleinement appliqué durant l'exercice 2001-2002. Le système comprendra l'utilisation d'une carte équilibrée d'indicateurs qui entre autres indiqueront les services et objectifs pouvant accroître la satisfaction des clients, et qui renforceront la capacité de mesurer les niveaux de satisfaction des clients, en accord avec les objectifs globaux de l'Initiative gouvernementale pour l'amélioration du service.

En même temps que DEO applique progressivement l'Initiative pour l'amélioration du service, le ministère travaillera au développement de plans annuels d'amélioration du service en fonction des priorités des clients, développera les moyens de suivre la mise en œuvre de ces plans par rapport à ses propres activités de service à la clientèle et à celles des membres du RSEOC, et utilisera éventuellement le Rapport sur les plans et les priorités et le Rapport sur le rendement pour mesurer l'amélioration de la satisfaction des clients à l'égard des principaux services. Ce travail sera guidé par l'intention d'atteindre l'objectif du Conseil du Trésor, soit l'amélioration d'au moins dix pour cent, au cours des cinq prochaines années, de la satisfaction des Canadiens à l'égard des principaux services fournis au public.

D.3 Examens, vérifications et évaluations

Examen de l'assurance de la qualité (EAQ)

L'initiative EAQ constitue un effort proactif déployé au niveau interne pour que les subventions et contributions versées par DEO en viennent à présenter toutes les caractéristiques que le Bureau du Vérificateur général (BVG) décrit au chapitre 27 du rapport de décembre 1998 intitulé *Qualités d'un programme bien géré de subventions et de contributions*.

Jusqu'à maintenant, l'EAQ a produit un rapport sur les meilleures pratiques, où sont exposées les meilleures pratiques dans quatre domaines principaux : diligence raisonnable, objectifs clairs et réalisables, mesure et communication du rendement par rapport aux objectifs, et finalement gestion des fonds d'une manière responsable.

Suivi du niveau de préparation à l'an 2000

DEO a procédé périodiquement depuis le 26 juillet 1999 au suivi du niveau de préparation à l'an 2000 et des dispositifs connexes d'intervention. Les mesures prises par DEO pour atténuer ou gérer les risques courus par les entreprises en raison du passage à l'an 2000 ont été jugées adéquates.

Évaluation de l'Initiative de rétablissement de l'économie et des emplois (IREE) à la suite des inondations

L'IREE a été conçue pour permettre le rétablissement de l'activité économique dans la vallée de la rivière Rouge à son niveau antérieur aux inondations et pour empêcher la perte des emplois permanents dans la région touchée par les inondations de 1997. Nous avons examiné l'IREE sous l'angle de la raison d'être du programme, son succès et sa rentabilité. Et, même si les conclusions étaient quelque peu limitées, on a trouvé que l'IREE avait du sens comme programme et qu'elle avait répondu efficacement aux attentes.

III. Rapports consolidés

A. Stratégies de développement durable

La première Stratégie de développement durable de DEO, formulée en décembre 1997, décrit 13 objectifs qui portent sur trois domaines : susciter une prise de conscience et fournir l'information; soutenir le développement durable par des mesures conjointes; et stimuler une culture du développement durable à DEO. Un quatrième aspect, accroître la visibilité du gouvernement fédéral dans le dossier des changements climatiques et appliquer des programmes ou des services qui contribuent au Programme national des changements climatiques, a été ajouté en 1999. La Stratégie de développement durable pour 2000-2003 est en cours d'élaboration.

Au lieu de se doter d'un « programme de développement durable », DEO intègre un processus décisionnel (économique, environnemental et social) équilibré comme moyen ordinaire de faire les choses. Les activités concernant le développement durable sont communiquées à la faveur de réunions bihebdomadaires de l'équipe du développement durable, constituée sous l'autorité du sous-ministre de Diversification de l'économie de l'Ouest en novembre 1999. Les diverses activités de DEO exercées au cours des opérations normales révèlent de nombreuses réalisations dans le développement durable, notamment :

- *Exposition des technologies de réduction des gaz à effet de serre*;
- *Étude pilote sur les indicateurs de progrès du développement durable*; et,
- divers projets de développement urbain dans l'Ouest.

IV. Résultats financiers

A. Aperçu des résultats financiers

DEO travaille actuellement à une nouvelle Structure de planification de responsabilité et de rendement (SPRR). Jusqu'à ce que la nouvelle SPRR soit approuvée et appliquée, les rapports financiers vont, pour l'ensemble des secteurs d'activité et des programmes essentiels, figurer sous une seule rubrique.

Le Conseil du Trésor exige que les ministères mettent en œuvre la Stratégie d'information financière (SIF). Dans le cadre de cette initiative, les ministères doivent moderniser leurs systèmes financiers et adopter des principes comptables généralement reconnus en vigueur dans le secteur privé. DEO doit instaurer la SIF d'ici le 1er avril 2001.

DEO s'est engagé à mettre en œuvre la SIF d'ici le 1er avril 2001. Il s'agit de la plus importante initiative informatique du ministère à ce jour. Afin de mettre en œuvre la SIF, le ministère doit modifier ses politiques financières, sa programmation et ses systèmes financiers, et concevoir la formation requise. Dans le but de mettre en œuvre la SIF de façon efficace par rapport aux coûts, le ministère a adopté une approche liée aux systèmes partagés et s'est joint à un groupe pluricellulaire comprenant plusieurs ministères et organismes.

Le tableau suivant résume les crédits totaux et les dépenses totales de DEO en 1999-2000.

Figure 12 : Crédits totaux et dépenses totales de DEO en 1999-2000	
Diversification de l'économie de l'Ouest (en millions de dollars)	
Dépenses prévues	**221,4 $**
Dépenses autorisées	*243,8 $*
Dépenses réelles	215,2 $

B. Tableaux financiers sommaires

Les tableaux financiers suivants décrivent les ressources à la disposition du ministère en 1999-2000 et la manière dont ces ressources ont été employées, ainsi que les recettes générées par le ministère. Les tableaux donnent aussi une information historique comparative pour les deux années antérieures. Prière de noter que DEO a rendu compte des tableaux suivants :

Tableau 1 – Sommaire des crédits votés
Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
Tableau 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
Tableau 4 – Recettes versées au Trésor
Tableau 5 – Paiements réglementaires
Tableau 6 – Paiements de transfert
Tableau 7 – Passif éventuel

Comme l'indique le Tableau 1, les dépenses prévues pour 1999-2000 au début de l'exercice ont été de 221,4 millions de dollars. Sur les 243,8 millions de dollars de dépenses autorisées, le ministère a dépensé 215,2 millions de dollars. Toutefois, si l'on tient compte des recettes de 58,0 millions de dollars générées par le ministère en 1999-2000, et des services fournis par d'autres ministères, soit 3,4 millions de dollars, le coût net est de 160,6 millions de dollars (voir Tableau 2). Si les dépenses ont été

inférieures aux prévisions, c'est surtout en raison de ce qui suit : retards des projets de construction dans le Programme des travaux d'infrastructure du Canada (8,0 millions de dollars), retards dans la mise en œuvre d'ententes de partenariat pour le développement économique de l'Ouest et report d'autres contributions (18,6 millions de dollars). Les dépenses de fonctionnement ont été moindres que prévu à cause principalement du report de ressources de fonctionnement (1,6 million de dollars) à l'exercice 2000-2001.

Tableau 1 – Sommaire des crédits votés

Besoins financiers, par autorisation (en millions de dollars)				
			1999-2000	
Crédit		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Diversification de l'économie de l'Ouest			
115	Dépenses de fonctionnement	31,8	41,1	**39,1**
120	Subventions et contributions	164,8	172,0	**145,4**
(S)	Passif au titre de la Loi sur les prêts aux petites entreprises	21,0	26,3	**26,3**
(S)	Passif au titre de la Loi sur le financement des petites entreprises du Canada *	--	0,0	**0,0**
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	3,8	4,4	**4,4**
	Total pour le ministère	**221,4**	**243,8**	**215,2**

* Une somme de 30 670 $ a été prévue, autorisée et dépensée en vertu de ce programme.

Tableau 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues et dépenses réelles du ministère (en millions de dollars)			
		1999-2000	
Secteur d'activité	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
ETP	324	344	344
Dépenses de fonctionnement	35,6	45,5	43,5
Dépenses de capital	--	--	--
Subventions et contributions	185,8	198,3	171,7
Dépenses brutes totales	**221,4**	**243,8**	**215,2**
Moins :	--	--	--
Recettes non versées au Trésor			
Dépenses nettes totales	**221,4**	**243,8**	**215,2**
Autres recettes et dépenses			
Recettes versées au Trésor	(54,5)	(54,5)	(58,0)
Coût des services fournis par d'autres ministères	3,2	3,2	3,4
Coût net du programme	**170,1**	**192,5**	**160,6**

Tableau 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles du ministère (en millions de dollars)					
			1999-2000		
Secteur d'activité	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Diversification de l'économie de l'Ouest	334,7	267,3	221,4	243,8	215,2
Total	334,7	267,3	221,4	243,8	215,2

Tableau 4 – Recettes versées au Trésor

Recettes versées au Trésor (en millions de dollars)					
			1999-2000		
Secteurs d'activité	Recettes réelles 1997-1998	Recettes réelles 1998-1999	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles*
Diversification de l'économie de l'Ouest	69,4	69,8	54,5	54,5	58,0
Recettes totales versées au Trésor	**69,4**	**69,8**	**54,5**	**54,5**	**58,0**

* Les recettes totales (58,0 millions de dollars) versées au Trésor comprennent les éléments principaux suivants : 29,7 millions de dollars au titre du recouvrement de contributions remboursables y compris les intérêt; 21,5 millions de dollars en frais de service au titre de la Loi sur les prêts aux petites entreprises et la Loi sur le financement des petites entreprises du Canada; et 4,0 millions de dollars au titre du remboursement des contributions.

Tableau 5 – Paiements réglementaires

Paiements réglementaires (en millions de dollars)					
			1999-2000		
Secteurs d'activité	Paiements réels 1997-1998	Paiements réels 1998-1999	Paiements prévus	Autorisations totales	Paiements réels
Passif au titre de la Loi sur les prêts aux petites entreprises	24,8	24,4	21,0	26,3	26,3
Passif au titre de la Loi sur le financement des petites entreprises du Canada *	--	--	--	0,0	0,0
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	3,4	4,5	3,8	4,4	4,4
Total des paiements réglementaires	**28,2**	**28,9**	**24,8**	**30,7**	**30,7**

* Une somme de 30 670 $ a été prévue, autorisée et dépensée en vertu de ce programme.

Tableau 6 – Paiements de transfert

Paiements de transfert (en millions de dollars)					
Secteur d'activité			1999-2000		
Diversification de l'économie de l'Ouest	**Paiements réels 1997-1998**	**Paiements réels 1998-1999**	**Paiements prévus**	**Autorisations totales**	**Paiements réels**
SUBVENTIONS					
Subventions	17,5	0,0	5,0	5,0	**0,0**
Subventions totales	**17,5**	**0,0**	**5,0**	**5,0**	**0,0**
CONTRIBUTIONS					
Programme de la diversification de l'économie de l'Ouest	150,7	110,7	133,6	111,6	**101,7**
Programme des travaux d'infrastructure du Canada	99,2	89,0	21,2	26,4	**18,3**
Programme des fonds d'emprunt	5,0	5,2	5,0	5,0	**1,3**
Programme de protection contre les crues de la rivière Rouge	--	--	--	24,0	**24,0**
(S) Passif au titre de la Loi sur les prêts aux petites entreprises	24,8	24,4	21,0	26,3	**26,3**
(S) Passif au titre de la Loi sur le financement des petites entreprises du Canada *	--	--	--	0,0	**0,0**
Total des contributions	**279,7**	**229,3**	**180,8**	**193,3**	**171,7**
Total des paiements de transfert	**297,2**	**229,3**	**185,8**	**198,3**	**171,7**

*Une somme de 30 670 $ a été prévue, autorisée et dépensée en vertu de ce programme.

Note : l'arrondissement fait que certains totaux pourraient fluctuer.

Tableau 7 – Passif éventuel

Passif éventuel (en millions de dollars)			
Liste des éléments de passif éventuel	**Montant du passif éventuel**		
	31 mars 1998	**31 mars 1999**	**Actuel, au 31 mars 2000**
Litiges en cours et litiges possibles	2,0	1,0	1,0
Total			**1,0**

V. Aperçu général du ministère

A. *Mandat, vision et mission*

Le mandat de DEO tel que défini dans la *Loi de 1988 sur la diversification de l'économie de l'Ouest canadien* est de :

- promouvoir le développement et la diversification de l'économie de l'Ouest canadien;
- coordonner les activités économiques fédérales dans l'Ouest; et,
- défendre les intérêts de l'Ouest canadien dans les décisions nationales.

La vision de DEO est d'être un chef de file dans la prestation de services gouvernementaux intégrés aux PME de l'Ouest canadien.

La mission de DEO est décrite comme un réseau de partenariats offrant l'accès aux services intégrés qui sont essentiels pour les petites entreprises et les chefs d'entreprise, notamment :

- faciliter l'accès au financement;
- accroître l'accès à l'information commerciale;
- développer et fournir des services spécialisés aux entreprises; et,
- représenter les intérêts économiques de l'Ouest canadien.

Les facteurs essentiels de succès de DEO dans l'accomplissement de sa mission et de sa vision, facteurs par rapport auxquels toutes ses activités doivent être mesurées, est la qualité de sa relation avec les Canadiens de l'Ouest. Cette qualité est formée des éléments suivants :

- efficacité des programmes;
- excellence du service;
- partenariats novateurs;
- rentabilité; et,
- amélioration constante.

B. *Structure organisationnelle*

Le contexte opérationnel des programmes essentiels de DEO consiste à utiliser à bon escient son budget des subventions et des contributions du ministère, au moyen de partenariats stratégiques, le recours constant aux technologies de l'information et sur une amélioration des services à notre clientèle grâce à des programmes et des services innovateurs. Pour répondre efficacement aux besoins de l'Ouest canadien, le ministère s'est organisé en plusieurs secteurs d'activité et offre plusieurs programmes essentiels. Il y a quatre secteurs d'activité et trois programmes essentiels qui sont décrits plus en détails dans la Partie C – Réalisations.

VI. Autres renseignements

A. Liste d'adresses

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Renseignements généraux
Place du Canada
9700, avenue Jasper, bureau 1500
Edmonton (Alberta) T5J 4H7
Service téléphonique sans frais
(dans l'Ouest canadien seulement)
1-888-338-9378

Site Web de DEO

www.deo.gc.ca (français)
www.wd.gc.ca (anglais)

Services de financement
M. Orville Buffie
Sous-ministre adjoint
Édifice Cargill
240, avenue Graham, bureau 712
C.P. 777
Winnipeg (Manitoba) R3C 2L4
Téléphone : (204) 983-5715
Télécopieur : (204) 983-4694

Services ciblés d'aide aux entreprises
M^me^ Donna Mitchell
Sous-ministre adjointe
Édifice Price Waterhouse
601, rue Hastings Ouest, bureau 700
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 5G9
Téléphone : (604) 666-6366
Télécopieur : (604) 666-2353

Services d'information
M. Doug Maley
Sous-ministre adjoint par intérim
Édifice S. J. Cohen
119 - 4^e^ Avenue Sud, bureau 601
C.P. 2025
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 3S7
Téléphone : (306) 975-4373
Télécopieur : (306) 975-5484

Partenariats de services
M. Gary Webster
Sous-ministre adjoint
Place du Canada
9700, avenue Jasper, bureau 1500
Edmonton (Alberta) T5J 4H7
Téléphone : (780) 495-4164
Télécopieur : (780) 495-6222

Bureau d'Ottawa
M^me^ Judy Ferguson
Sous-ministre adjointe
Tours Centennial
200, rue Kent, 8^e^ étage
C.P. 2128, Succursale D
Ottawa (Ontario) K1P 5W3
Téléphone : (613) 952-7096
Télécopieur : (613) 952-9384

B. Loi appliquée et règlement connexe

Loi de 1988 sur la Diversification de l'économie de l'Ouest canadien.